RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

Bienveillance Neutralité Reconnaissance Respect Solidarité

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf de Vaucluse

Fiers de vous accompagner !

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 1 17/06/2025 14:52

«Celui qui déplace la montagne, c'est celui qui commence à enlever les petites pierres.»
Confucius

ÉDITO

2024 : une dynamique de projection collective au service de nos valeurs

L'année 2024, année olympique au cours de laquelle nous avons fêté le premier anniversaire de l'emménagement dans notre nouveau siège d'Avignon Courtine, a marqué un moment charnière pour notre Caisse. Ce fut une année d'appropriation concrète de nos grands objectifs nationaux, principalement à travers l'élaboration commune de notre projet d'entreprise 2024-2027 : « Fiers de vous accompagner ! ». Un exercice grâce auquel nous avons su nous réunir autour d'un projet porteur de sens et tourné vers l'avenir, portés par une dynamique collective forte et un esprit de responsabilité partagée.
Ce projet, nous l'avons pensé ensemble, dans un esprit d'écoute et de dialogue, pour affirmer ce que nous sommes : **un acteur solidaire, engagé au cœur du territoire,** proche des familles, des jeunes, des allocataires les plus fragiles comme de l'ensemble de nos partenaires. Il incarne notre volonté de renforcer l'impact de notre action publique dans un monde en évolution.
Il s'agit de conjuguer ambition nationale et action de terrain, vision stratégique et engagement quotidien au service des vauclusiens. Ce travail nous a permis de réaffirmer ce qui fait notre force : des valeurs partagées (reconnaissance, solidarité, respect, bienveillance, neutralité), un engagement continu, et une volonté commune d'être utiles, chaque jour, à celles et ceux que nous accompagnons.
Sur ces bases, l'assemblée générale du personnel organisée le 15 octobre 2024 a constitué un temps fort pour notre collectif de travail, mettant en évidence qu'afin d'honorer les attentes des allocataires qui comptent sur nous, nous devons savoir nous-mêmes compter les uns sur les autres et les uns pour les autres.
En cohérence avec la démarche engagée, ce rapport d'activité 2024 est structuré autour des trois axes constituant la colonne vertébrale du projet d'entreprise :

- Être reconnus par notre impact sur les territoires,
- Être reconnus pour notre engagement qualité,
- Être reconnus comme un collectif solidaire, responsable et innovant.

Parmi les événements marquants de l'année qui ont concrétisé ces aspirations, je retiendrai notamment concernant l'action sociale :

- l'adoption du nouveau Schéma Départemental des Services aux Familles 2024-2027, le 25 septembre,
- la journée de présentation des enjeux du Service Public de la Petite Enfance aux élus et aux représentants administratifs des communes et intercommunalités, le 6 novembre.

S'agissant du service des prestations légales, je tiens à souligner :

- l'approfondissement du partenariat avec la CPAM autour de la mise en place du parcours usager « arrivée de l'enfant »,
- la préparation active de notre organisation en approche populationnelle en faveur d'une qualité de service renforcée,
- la mise en place au mois de novembre de la téléprocédure médiation.

Je remercie chaleureusement l'ensemble des équipes de la Caf pour leur professionnalisme, leur implication et leur attachement au service public. C'est grâce à elles que nous transformons chaque jour nos valeurs en actes concrets au service des habitants de notre département.

Je veux également saluer l'action des administrateurs qui, par leur présence active et leur rôle de représentation, contribuent à faire vivre notre institution sur le territoire. Leur soutien, leur curiosité et leur volonté d'améliorer tout ce qui peut l'être sont des leviers indispensables pour avancer ensemble, en confiance.

Dans les pages suivantes, nous revenons sur les grandes réalisations de 2024. Ce rapport d'activité est le reflet de ce que nous avons construit collectivement et de l'élan que nous souhaitons poursuivre dans les années à venir.

Christian Delafosse

Félix

SOMMAIRE

1	Les temps forts de l'année	6
2	La Caf en chiffres	14
3	La gouvernance	22
4	Fiers de vous accompagner	32
5	Être reconnus par notre impact sur les territoires	40
6	Être reconnus pour notre engagement qualité	52
7	Être reconnus comme un collectif solidaire, responsable et innovant	64

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 5 17/06/2025 14:52

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 6 17/06/2025 14:52

Emmy et Toussaint

JANVIER

25.01 : La définition des valeurs est un des éléments du projet d'entreprise : solidarité, respect, bienveillance, reconnaissance. La dernière valeur «**neutralité**» a été dévoilée lors des ateliers remue méninges

30.01 : Audit de la Cnaf sur les contrôles sur pièces des données entrantes à la Caf

FÉVRIER

4.02 : Comité départemental des services aux Familles (CSDF)

13.02 : La Caf investit 1,1 million d'euros pour la création du Pôle petite enfance de la ville de Sorgues

MARS

8.03 : Le bus France Services sur le parking Caf dans le cadre de Mars bleu

14.03 : «Arrivée de l'enfant», un nouveau chantier COG/CPOG est lancé

22.03 : Avignon capitale régionale de l'innovation et de la communication

AVRIL

8.04 : Développement durable : les ambassadeurs font le point sur la mobilité et le tri

9.04 : Déjà 1 an à Caf Confluence

15.04 : Mutualisation régionale de la formation

MAI

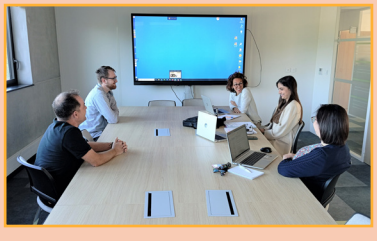
15.05 : Première journée départementale des RPE en Vaucluse

21.05 : Protocole de vente signé pour le site de Carpentras

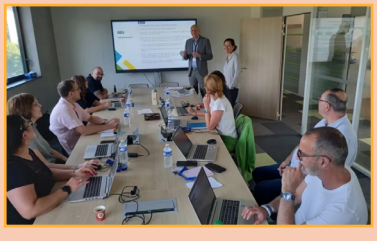
27.05 : Les comptables des Caf se sont formés en Vaucluse

JUIN

7.06 : les fondés de pouvoir des régions Paca, Corse, Occitanie, Ile de France et Outre mer réunis à la Caf de Vaucluse



13.06 : La Cad accueille les Caf de Corse



21.06 Réunion régionale de Contrôle sur place et lutte contre la fraude dans les Caf

JUILLET

15.07 : La Caf verse 336 000 euros pour la rénovation de l'ALSH à Petit Pas à Pertuis

19.07 : Signature de l'acte de vente du site d'Avignon, rue Saint-Charles

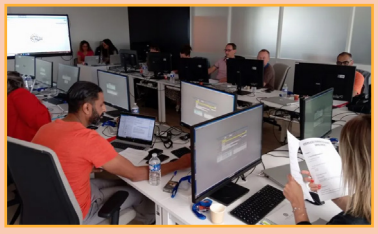
22.07 : La Caf reçoit les entreprises de Courtine

AOÛT

27.08 : Des inventaires copieux et studieux pour les services budget achat et informatique

29.08 : 43 626 enfants ont bénéficié de l'ARS en Vaucluse

SEPTEMBRE



11.09 : Les équipes budgets des Caf en formation «Magic»

25.09 : Les responsables RH se sont réunis à Avignon pendant 2 jours

27.09 : Premier webinaire «arrivée de l'enfant» Caf/Cpam à destination des parents

27.09 : Visite éducative des étudiants de BTS SP3S au sein de la Caf

OCTOBRE

28.10 : AG du personnel

29.10 : La Caf présente au 1er forum de la parentalité du centre social d'Orel - Avignon

NOVEMBRE

20.11: Les crèches familiales se sont réunies à la Caf

28.11 : 150 élus et DGS réunis à l'initiative de la Caf pour parler SPPE et services aux familles

DÉCEMBRE

2.12 : Dernière commission d'action sociale

Partenariat avec les restos du coeur

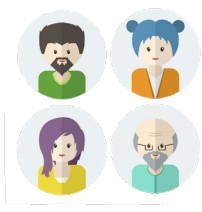
LA CAF EN CHIFFRES

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 14 17/06/2025 14:52

Lola

CAF de VAUCLUSE

EN CHIFFRES



114 036
foyers allocataires

269 786
personnes couvertes

3 695
places en accueil collectif (crèches, haltes-garderies...) financées par la Psu

792,91
millions d'euros de prestations versées **dont**

735,36
millions de prestations versées aux allocataires

57,57
millions de prestations versées aux partenaires d'action sociale

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 16 17/06/2025 14:52

ENFANCE

81 092 bénéficiaires
228,23 millions d'euros

ALLOCATIONS FAMILIALES (AF)

38 658 bénéficiaires
116,65 millions d'euros

ALLOCATION DE RENTRÉE SCOLAIRE (ARS)

28 502 bénéficiaires
21,50 millions d'euros

PRESTATION D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT (PAJE)

13 932 bénéficiaires
90,07 millions d'euros

SOLIDARITÉ

67 822 bénéficiaires
306,89 millions d'euros

PRIME D'ACTIVITÉ

41 471 bénéficiaires
99,80 millions d'euros

REVENU DE SOLIDARITÉ (RSA)

12 445 bénéficiaires
93,48 millions d'euros

ALLOCATION AUX ADULTES (AAH)

10 547 bénéficiaires
108,90 millions d'euros

ALLOCATION D'ÉDUCATION DE L'ENFANT HANDICAPÉ (AEEH)

3 359 bénéficiaires
10,83 millions d'euros

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 17 17/06/2025 14:52

QUALITÉ DE SERVICE

112 929
appels téléphoniques traités par les agents au 3230
(132 613 en 2023)

2,2
millions pièces reçues
(1,9 million en 2023)

dont **46 000**
courriels allocataires reçus (56 000 en 2023)

21 213
rendez-vous réalisés en accueil physique
(24 648 en 2023)

13 120
rendez-vous réalisés en accueil téléphonique
(13 628 en 2023)

248
rendez-vous réalisés en visio
(190 en 2023)

2,12
millions de visites sur notre offre numérique
(2,25 millions de visites en 2023)

RESSOURCES HUMAINES

252
nombre d'agents en CDI

25
nombre d'agents en CDD

200
agents bénéficiaires de télétravail

7,69 %
taux d'emplois permanents occupés par un travailleur handicapé

8,54 %
taux d'effort net en formation professionnelle

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 18 17/06/2025 14:52

LOGEMENT

48 345 bénéficiaires
138,74 millions d'euros

AIDES PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

21 474 bénéficiaires
59,99 millions d'euros

ALLOCATION DE DE LOGEMENT SOCIALE (ALS)

17 319 bénéficiaires
41,90 millions d'euros

ALLOCATION DE LOGEMENT FAMILIALE (ALF)

9 552 bénéficiaires
36,86 millions d'euros

CONTRÔLES DONNÉES ENTRANTES

935
contrôles sur place

4,7 millions d'euros
impact financier

2914 contrôles
RAC annuels

3 millions d'euros
impact financier

1 342 contrôles
2,2 millions d'euros
impact financier

FRAUDE

471
nombre de fraudes détectées

4,7 millions d'euros
montant du préjudice

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 19 17/06/2025 14:52

VAUCLUSE

Au 31 décembre 2024, 114 036 foyers allocataires, représentant près d'un vauclusien sur deux, ont perçu une prestation de la part de la Caf de Vaucluse.

L'année 2024 est marquée par une augmentation des bénéficiaires reconnus handicapés, adultes et enfants, et par une baisse des bénéficiaires de RSA.

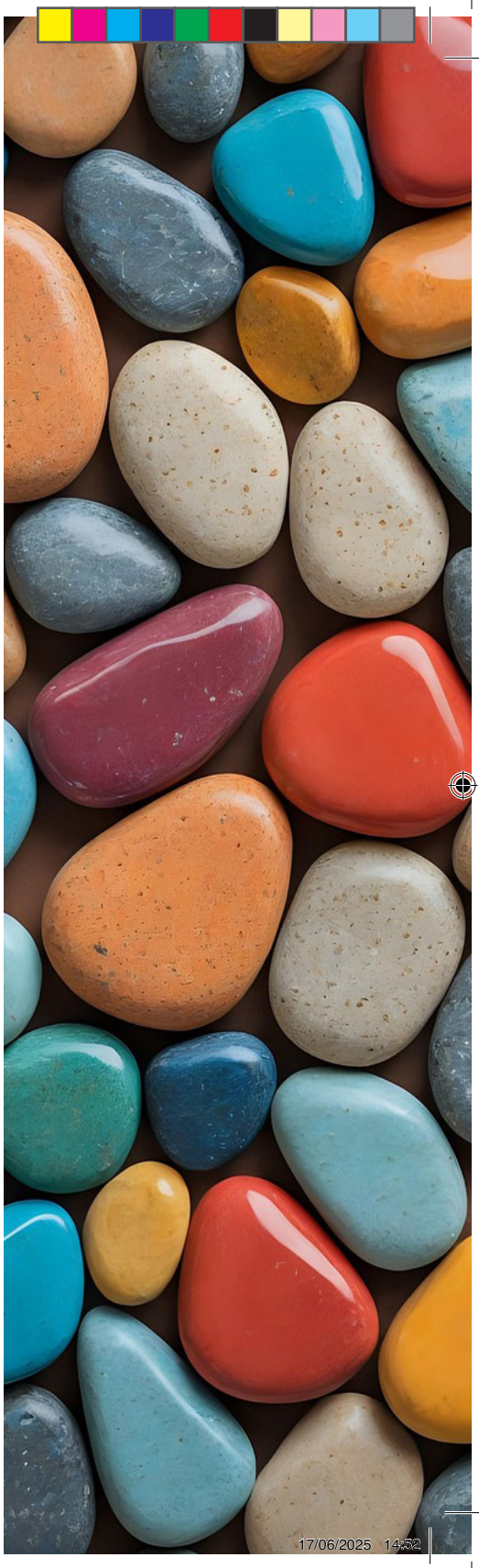
Derrière les chiffres, se trouvent des évolutions sociologiques et économiques marquantes : la part des allocataires sans enfant est plus importante que la part des allocataires avec enfants et l'enracinement de la pauvreté, notamment infantile, reste majeur.
En Vaucluse plus de 42 000 enfants font partie de familles vivant en dessous du seuil de bas revenus.

Notre département présente un contexte socio-économique défavorable avec une forte précarité des populations (emploi, logement, éducation, santé, transport…), en milieux urbain et rural. Ce contexte se double de problématiques d'accessibilité liées à un paysage géographique contrasté et complexe qui participe à l'isolement des familles les plus modestes.

Le département reste donc toujours aussi marqué par des fragilités sociales fortes et ancrées structurellement. Le Vaucluse se situe dans les 10 départements de France ayant le taux de chômage le plus élevé avec 9.5%.
Le revenu fiscal médian par unité de consommation est le plus faible de la région Paca depuis 2011. Le Vaucluse est le département de la région où le taux de pauvreté est le plus élevé avec 19.9% contre 17.3% en Paca et 15.1% en France métropolitaine.
Ce taux n'a fait que croître ces dernières années et place le Vaucluse à la 5e place des départements les plus pauvres de France métropolitaine.
Les ménages les plus exposés à la pauvreté sont toujours les familles monoparentales qui sont surreprésentées sur notre département : 1/3 des familles allocataires vauclusiennes est monoparental et 56% des monoparents vivent en dessous du seuil de bas revenus

Le nombre de familles monoparentales a augmenté régulièrement chaque année, de + 7% depuis 2010.
La pauvreté et la précarité des familles vauclusiennes (économique, sociale, culturelle…) et l'évolution des structurations familiales - notamment la monoparentalité - conduisent au repli sur soi, à des violences, à un clivage sociologique et un risque d'exclusion sociale durable. Deux conséquences directes découlent de ce constat : l'accroissement de l'isolement familial et des compétences parentales mises à mal.
Ces indicateurs nous permettent de mieux saisir l'importance de la mission de service public de la Caf, au quotidien, auprès des familles vauclusiennes. Une mission complexe du fait de la pluralité des situations de vie de nos usagers mais aussi des moyens humains limités dont nous disposons pour y faire face.
Tout le défi de la Caf de Vaucluse est donc de maintenir un haut niveau de service public en privilégiant l'attention, le dynamisme et l'esprit d'innovation dans ses pratiques pour répondre aux attentes de ses allocataires.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 20 17/06/2025 14:52



Pauvreté en croissance
5e place des départements les plus pauvres de France métropolitaine

Taux de pauvreté en France métropolitaine : 15,1%
Taux de pauvreté en Paca : 17,3%
Taux de pauvreté en Vaucluse : 19,9%

Taux de chômage : 9,5%
Un des 10 départements de France ayant le taux de chômage le plus élevé

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 21 17/06/2025 14:52

LA GOUVERNANCE

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 22 17/06/2025 14:52

Julien, Morgan et Kim

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 23 17/06/2025 14:52

COMPOSITION

du Conseil d'Administration

2024

Le conseil d'administration

Il **fixe les orientations politiques de la Caf dans le cadre du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion (CPOG) signé avec la Cnaf.** Il vote les budgets, détermine les conditions d'utilisation locale du budget d'action sociale, contrôle l'activité du directeur et de la directrice comptable et financière. Il est élu pour une durée de 4 ans.

Président
Étienne FERRACCI

1re
Vice-Présidente
Marie-Thérèse NEMROD

2e
Vice-Présidente
Lauriane BLANC

3e
Vice-Présidente
Isabelle GUTH

Assurés sociaux
Titulaires

Lauriane BLANC (CFE-CGC)
Brigitte DESBONNETS (CFTC)
Etienne FERRACCI (CGT-FO)
Sylvie GAILLARD (CFDT)
Nathalie GEORGES (CGT)
Daniel DI LUCA (CGT-FO)
Pascal MARTIN (CFDT)
Nathalie MEYER (CGT)

Suppléants

El Youssfi ACHER (CGT)
Valérie BAPTISTE (CGT-FO)
Monserra DUCROT (CFDT)
Laurence FALICON-GENDREAU (CGT-FO)
Charles GABRIEL (CFE-CGC)
Julien GENTILI (CGT)
Gaetan LUCBERNET (CFTC)

Personnes qualifiées

Marie-Hélène CUVILLIER
Norbert GUILLARME
Michael RICCI
Yasmina VAUDRON

Personnel
Titulaires

Marianne BENNET (CGT)
Chantal ROMANET (CFE-CGC)
Céline TEXIER (CFDT)

Suppléants

Aline DELION (CFDT)
Catherine LAUGIER (CFE-CGC)
Christian PUYBERTHIER (CGT)

Employeurs
Titulaires

Samuel BORJELA (MEDEF)
Thierry DESPEISSE (U2P)
Isabelle GUTH (MEDEF)
Edwige GRANDI (CPME)
Patricia GROSSWINDHAGER (CPME)

Suppléants

Catherine CLOTA (MEDEF)
Angélique HERVEUX (CPME)
Alexandra ICARDI (MEDEF)
Sibylle PASTOR (CPME)
François THERIN (U2P)

Travailleurs indépendants
Titulaires

Alexandra BON (FNAE)
Hajira HASNAOUI (CPME)
Rabah OTMANI (U2P)

Suppléants

Annie-Marie CORDA (U2P)

Associations familiales
Titulaires

Ghislaine CHARRON (UNAF)
Pierre MARQUESTAUT(UNAF)
Marie-Thérèse NEMROD (UNAF)
Christel RODRIGUEZ (UNAF)

L'ACTIVITÉ

des commissions

COMMISSIONS RÈGLEMENTAIRES

1

Commission de recours amiable (Cra)

Elle traite les litiges relatifs à l'application de la réglementation des prestations familiales et certaines demandes de remise de dette des allocataires.

2

Commission des marchés

Cette commission reçoit les offres des entrepreneurs et des fournisseurs et procède au choix des soumissionnaires, conformément à la législation sur les marchés.

3

Commission des pénalités

Elle examine les dossiers faisant l'objet d'une pénalité lorsque le montant de la fraude dépasse un certain seuil. La commission rend ensuite un avis motivé, que le directeur n'est cependant pas tenu de suivre.
NB : La procédure est modifiée depuis le 1er janvier 2023.

COMMISSIONS FACULTATIVES

1 Commission des comptes

Les comptes annuels sont établis par le directeur comptable et financier et arrêtés par le directeur de la Caf. Ils sont ensuite présentés au conseil d'administration pour approbation. La commission des comptes est chargée de donner un avis au conseil d'administration afin que celui-ci puisse délibérer.

2 Commission d'action sociale (Cas)

C'est l'instance décisionnelle en matière de politique d'action sociale, pour tout thème ayant un impact sur les domaines d'intervention du budget d'action sociale (fonds locaux et nationaux). Elle a vocation à délibérer sur tous les domaines de manière à favoriser une approche globale de la politique d'action sociale.
Le conseil d'administration a donné délégation au directeur pour toutes les aides de fonctionnement et d'investissement inférieures à 5 000 €.

3 Commission des aides financières exceptionnelles (Cafex)

Elle examine les demandes d'aides financières individuelles aux familles dérogatoires aux dispositions du Règlement intérieur d'action sociale, telles que définies par le conseil d'administration : montant plafond supérieur, dégradation brusque de la situation, cumul des difficultés économiques et familiales.
Le conseil d'administration a donné délégation au directeur pour toutes les aides relevant des barèmes et motifs inscrits dans le Règlement intérieur d'action sociale.

4 Commission orientations et stratégie (Cos)

La Cos, complémentaire de la Cas, a pour objectif d'associer les administrateurs au pilotage stratégique, à l'offre globale de service de la Caf et aux enjeux de développement en direction des allocataires et partenaires, impactant les prestations à caractère réglementaire. Elle étudie les offres globales de service territoriales, les enjeux de la politique de maîtrise des risques, les résultats en termes de relation de service allocataire… Plus généralement, il s'agit de l'instance dédiée à la réflexion autour du Cpog et à son suivi.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 27 17/06/2025 14:52

L'ACTIVITÉ

des commissions

RÉUNIONS TENUES EN 2024

Conseil d'Administration
nombre de séances

6

Commission Orientations et Stratégies
nombre de séances

1

Commission des pénalités
nombre de séances

9

Commission d'action sociale
nombre de séances

5

Commission Recours Amiable
nombre de séances

11

CAFEX
nombre de séances

9

Commission action sociale

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 29 17/06/2025 14:52

COMPOSITION

de l'équipe de Direction

Christian
DELAFOSSE
Directeur

Il assure :

- **le pilotage général de l'organisme**, dans le cadre des objectifs nationaux et locaux (contrat pluriannuel d'objectifs et projet d'entreprise local) ;
- **la relation avec les différentes instances du conseil d'administration ;**
- **le dialogue social,** en lien avec les instances représentatives du personnel ;
- la **représentation de l'organisme** au sein des instances régionales et nationales ;
- le **management** en direct de son assistante, de l'attachée de direction et responsable du service Cellule d'analyses des données, du médiateur administratif et de la responsable d'unité des assistantes de direction.

Sandrine
COLOMAR
Directrice adjointe

Elle remplace le directeur en cas d'absence ou d'empêchement.

Elle assure plus particulièrement, sur délégation du directeur, le pilotage :

- du **service communication et innovation** ;
- du service des **ressources humaines,** de la **cellule budgétaire et des achats,** de l'**entretien et de l'immobilier ;**
- **du service informatique**

Elle a également la responsabilité de la **politique de développement durable de l'organisme.**

Sabine
REYNAUD
Directrice comptable et financière

Elle a la **responsabilité des opérations financières et comptables de l'organisme.**

Elle assure, en outre, sur délégation du directeur, le pilotage :

- de la **maîtrise des risques et de la démarche « Qualité intégrée » ;**
- du **contrôle et de la lutte contre la fraude ;**
- du **service recouvrement, recours et contentieux.**

Romain
POURQUIER
Directeur du service aux allocataires et aux partenaires

Il assure, sur délégation du directeur, le pilotage :

- du **service chargé des accueils et des parcours attentionnés ;**
- du **service gestion des droits ;**
- des **services chargés de l'action sociale ;**
- du **service d'appui** (pôle expertise, pré-production, SNAP).

FIERS DE VOUS ACCOMPAGNER !

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 32 17/06/2025 14:52

Roxane et Julien

« Fiers de vous accompagner »

UN PROJET D'ENTREPRISE INÉDIT collectif et porteur de sens

Les agents de la Caf 84 en réunion sur le projet d'entreprise

2024 marque une étape clé dans la trajectoire de la Caf de Vaucluse avec le lancement de son premier projet d'entreprise. Dans un contexte de transformation des attentes sociales, d'évolutions institutionnelles et d'exigence accrue de proximité et de qualité, la Caf a souhaité se doter d'un cap stratégique fédérateur, coconstruit avec ses équipes. Le projet d'entreprise « Fiers de vous accompagner » est né de cette volonté : donner du sens à l'action collective, renforcer l'impact sur les territoires, et inscrire la performance dans une dynamique humaine et partagée. Ce projet s'inscrit pleinement dans la mise en œuvre de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027 et témoigne de l'engagement fort de la Caf à accompagner durablement les familles vauclusiennes.

Une dynamique inédite pour la Caf de Vaucluse

En septembre 2023, l'inauguration de la nouvelle Caf de Vaucluse a marqué plus qu'un simple déménagement : elle a donné le coup d'envoi du tout premier projet d'entreprise de l'organisme. Pensé comme une feuille de route stratégique et humaine jusqu'en 2027, ce projet baptisé « Fiers de vous accompagner ! » s'inscrit dans une ambition collective forte : mieux incarner nos missions, valoriser l'impact de nos actions sur les territoires et renforcer notre fonctionnement interne. Cette initiative s'ancre dans les attentes exprimées par les agents et dans les priorités fixées par la COG (Convention d'Objectifs et de Gestion) de la branche Famille.

Une COG rendue concrète et partagée

Pour favoriser une appropriation concrète de la COG 2023-2027, des réunions de service ont été organisées dès l'automne dans tous les services de la Caf. Animées par les managers et les agents de direction, ces présentations ont permis à chacun de se familiariser avec les deux grands enjeux de la COG ainsi que ses 10 ambitions. Chaque manager a ensuite mis l'accent sur les déclinaisons opérationnelles spécifiques à son service. Ces temps d'échange ont permis de relier les objectifs nationaux à la réalité du terrain vauclusien, préparant ainsi le socle du futur projet d'entreprise.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 34 17/06/2025 14:52

Un projet co-construit avec l'ensemble des équipes

La singularité du projet « Fiers de vous accompagner ! » réside dans sa démarche participative. Dès l'automne 2023, des ateliers « remue-méninges » ont permis aux salariés de réfléchir ensemble aux valeurs qui fondent leur action. De cette réflexion collective sont nées 5 valeurs piliers : **Solidarité, Respect, Bienveillance, Reconnaissance et Neutralité**. Ces valeurs, issues directement de l'expression des équipes, structurent aujourd'hui le projet dans toutes ses dimensions.
Par la suite, 4 ateliers thématiques ouverts à tous les agents volontaires ont approfondi les 3 axes stratégiques du projet :
• Être reconnus par notre impact sur les territoires,
• Être reconnus pour notre engagement qualité,
• Être reconnus comme un collectif solidaire, responsable et innovant.
Ces ateliers, riches en contributions, ont été complétés par une boîte à idées numérique sur l'espace Teams de l'organisme. Plus de 230 idées ont ainsi été recueillies, démontrant l'implication des salariés.

Les agents de la Caf 84 en réunion sur le projet d'entreprise

Greenworking

La direction, les managers et l'ensemble des équipes ont été soutenus dans leurs réflexions tout au long de cette année d'élaboration de son premier projet d'entreprise par le Cabinet de conseil et organisme de formation GreenWorking.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 35 17/06/2025 14:52

Une assemblée générale pour partager une vision commune

Le 15 octobre 2024, l'assemblée générale du personnel a constitué un moment fort de convergence et de restitution. Rythmée par des temps de présentation, des témoignages, des immersions, des quizz et des interventions de partenaires, cette journée a permis à l'ensemble des agents de découvrir les 12 chantiers prioritaires du projet d'entreprise. Organisés autour des trois axes stratégiques, ces chantiers s'inspirent directement des contributions collectées. Ils traduisent en actions concrètes les ambitions communes : renforcer notre ancrage territorial, améliorer la qualité de nos services, et faire évoluer notre collectif de travail avec agilité et sens.

Une mise en œuvre structurée et collaborative

La dynamique collective ne s'est pas arrêtée à la phase de conception. Le 6 novembre 2024 s'est tenu le premier séminaire des pilotes de chantier, véritable coup d'envoi de la phase opérationnelle. Ce séminaire avait pour objectifs de clarifier les rôles, mutualiser les outils, établir un séquencement commun et favoriser l'implication des agents à chaque étape. En mobilisant les méthodes collaboratives, ce séminaire a permis de poser les bases d'un suivi rigoureux et vivant du projet.

Christian Delafosse, directeur de la Caf, résume l'esprit du projet : « Ce projet d'entreprise a été construit en réponse à vos attentes, parce qu'il vous correspond vraiment : il est constitué de "plein de morceaux de vous". »
Avec « Fiers de vous accompagner ! », la Caf de Vaucluse s'engage dans une trajectoire ambitieuse, collective et fidèle à ses valeurs fondatrices. Une démarche résolument tournée vers l'humain, au service des territoires et des usagers.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 36 17/06/2025 14:52

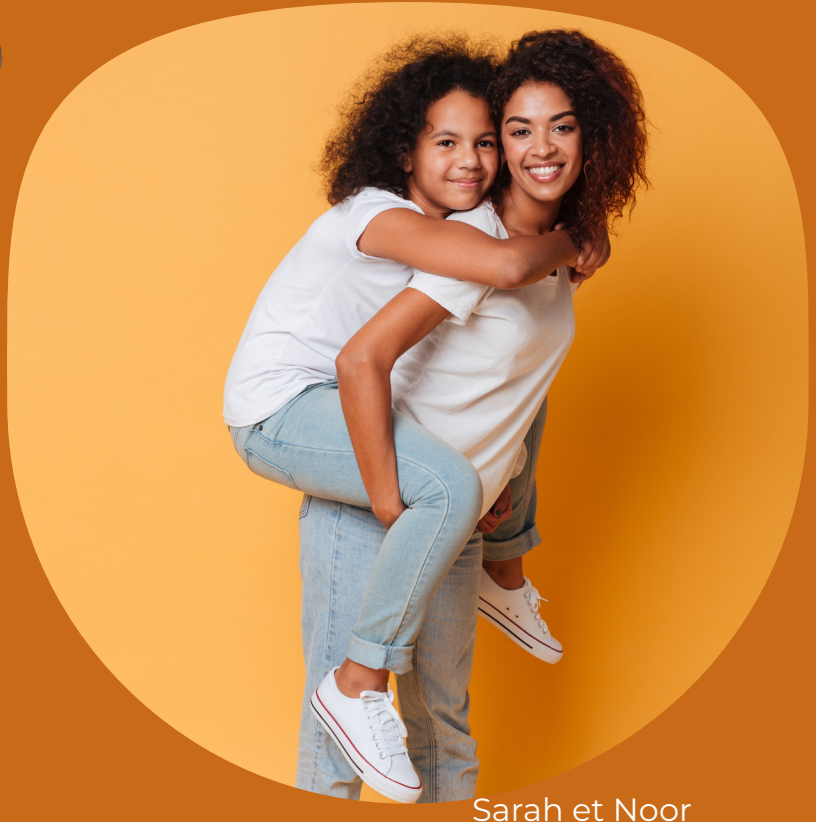
Assemblée générale
15 octobre 2024

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 38 17/06/2025 14:52

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 39 17/06/2025 14:52

ÊTRE RECONNUS PAR NOTRE IMPACT SUR LES TERRITOIRES

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 40 17/06/2025 14:52



Sarah et Noor

DYNAMISER
LA COOPÉRATION
territorialisée avec nos partenaires

Signature et mise en place du CDSF et SDSF

Le Comité Départemental des Services aux Familles (CDSF), instauré par l'ordonnance du 19 mai 2021 a été installé dans notre département le 21 décembre 2023 ; il a vocation à devenir l'instance partenariale unique de pilotage local des politiques publiques en matière de services aux familles. Il est présidé par le préfet de département, composé de 37 membres représentant les collectivités territoriales, les directions départementales de l'Etat, les acteurs de la protection sociale, l'Education nationale, l'Agence régionale de santé, la Justice, les professionnels, les gestionnaires, et les familles... Le CDSF est, avant tout, le lieu de coordination de l'ensemble des acteurs autour d'objectifs territorialisés, tenant compte des orientations nationales et des spécificités locales.
Le CDSF a pour mission d'établir le Schéma départemental des services aux familles (SDSF) et la Caf, au titre de sa fonction de secrétaire général, en assure le pilotage opérationnel. **Le SDSF pour le département de Vaucluse a été adopté le 25 septembre 2024 et se décline autour de 2 thématiques, la petite enfance et la parentalité** qui se traduisent elle-même par la mise en œuvre d'actions associant divers partenaires. L'objectif final reste l'amélioration du service rendu à l'usager sans faire de redondances avec les autres dispositifs en place sur les territoires. Aussi les orientations prioritaires des SDSF sont déclinées dans les conventions territoriales globales (CTG) signées par la Caf avec les collectivités locales.

réunion Caf / partenaires (collectivités territoriales, associations, conseil départemental, conseil régional, France Travail) préparation des actions à intégrer dans le futur SDSF

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 42 17/06/2025 14:52

Des conventions territoriales globales (CTG) au service des besoins locaux

En 2024, la Caf de Vaucluse a poursuivi activement la signature et le renouvellement des Conventions Territoriales Globales (CTG), outils structurants pour une action sociale coordonnée, cohérente et adaptée aux réalités des territoires. À Avignon, la signature d'une nouvelle CTG a réuni les principaux acteurs institutionnels, témoignant d'un engagement collectif fort pour relever quatre défis majeurs : la diversification des modes d'accueil petite enfance, l'inclusion sociale, le soutien à la parentalité et l'émancipation des jeunes par la culture, le sport et la citoyenneté. Sur ce territoire où la pauvreté touche 31 % des habitants, la Caf déploie des moyens importants, avec 180 millions d'euros de prestations légales versées chaque année et un accompagnement financier de plus de 36 structures petite enfance et jeunesse.

Dans la continuité de cette dynamique, la CTG 2025-2029 signée avec la ville du Pontet marque une nouvelle étape pour renforcer les services aux familles. Portée par un million d'euros d'aides aux projets locaux et plus de 25 millions d'euros de prestations légales, elle témoigne d'une volonté partagée d'agir sur des leviers essentiels : petite enfance, jeunesse, parentalité, inclusion numérique ou encore logement. Cette convention illustre la capacité de la Caf à impulser, aux côtés des collectivités, des politiques sociales ambitieuses et durables.

Enfin, la Communauté de communes Pays d'Apt Luberon s'est engagée dans une CTG axée sur la jeunesse, avec une première journée de travail consacrée à la thématique « initiatives et engagement des jeunes ». Animée par le sociologue Bruno Carlon, cette journée a permis de fédérer une diversité d'acteurs et d'enclencher une dynamique multipartenariale prometteuse.

signature CTG 2022-2026
Communauté d'Agglomération
Les Sorgues du Comtat

Un réseau local structuré autour des chargés de coopération territoriaux

Pour renforcer l'efficacité de ces démarches territorialisées, la Caf s'appuie sur un réseau solide de chargés de coopération et d'agents de développement territorial. Ces professionnels, interlocuteurs clés des collectivités, accompagnent la construction et le suivi des projets. Leur rôle est essentiel pour garantir la cohérence entre les politiques locales et les orientations de la branche Famille. En 2024, leur coordination a été renforcée, permettant une meilleure animation des territoires et une réactivité accrue face aux enjeux sociaux.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 43 17/06/2025 14:52

Une implication forte dans la nouvelle génération des contrats de ville

L'année 2024 a été marquée par un « marathon » de signatures de contrats de ville, dans le cadre du programme national « Quartiers 2030 ». Pas moins de cinq contrats ont été signés en Vaucluse, notamment avec les agglomérations de la COVE, des Sorgues du Comtat, et les communes de L'Isle-sur-la-Sorgue et Bollène. Ces contrats visent à réduire les inégalités territoriales en renforçant les actions dans les 23 quartiers prioritaires du département, où vivent près de 70 000 habitants.

Le contrat de ville du Grand Avignon, signé en décembre, illustre cette ambition : la Caf y investit 15 millions d'euros en aides aux structures et plus de 260 millions d'euros en prestations aux allocataires. **Les axes d'intervention prioritaires couvrent la parentalité, la citoyenneté, la qualité de vie** ou encore **la réhabilitation de l'habitat.** Ces actions sont portées sur le terrain par les agents de développement du service aux familles et s'inscrivent pleinement dans la logique de partenariat élargi et de participation citoyenne prônée par la nouvelle géographie prioritaire.

Le Pacte des solidarités : un engagement partagé pour prévenir la pauvreté

En février, la Caf de Vaucluse a été associée au comité départemental de suivi du Pacte des solidarités, piloté par la DDETS et la commissaire à la lutte contre la pauvreté. Ce dispositif national, entré en vigueur début 2024, vise à renforcer les actions de prévention de la pauvreté en s'appuyant sur les collectivités, les institutions publiques, les opérateurs (dont France Travail et les Caf), ainsi que les associations.
La Caf joue un rôle essentiel dans la déclinaison locale de ce pacte, notamment sur les champs de la petite enfance, de la parentalité et de l'accès aux droits. Elle contribue à la phase de diagnostic, à la définition des priorités d'intervention, et pourra valoriser ou cofinancer des actions concrètes au bénéfice des publics les plus fragiles.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 44 17/06/2025 14:52

Petite enfance et services aux familles :

UNE MOBILISATION INÉDITE des élus aux côtés de la Caf de Vaucluse

Jeudi 28 novembre 2024, la Caf de Vaucluse a réuni, pour la première fois à son initiative, plus de 150 élus, maires, conseillers territoriaux et directeurs généraux des services des collectivités locales, aux côtés de la Préfecture, de la MSA et de ses partenaires institutionnels, pour une matinée d'échanges consacrée aux politiques locales de soutien à la parentalité et à la petite enfance.

Placée sous le haut patronage de Monsieur le Préfet de Vaucluse, Thierry Suquet, et sous l'égide de Monsieur Étienne FERRACCI, président du Conseil d'administration, et Monsieur Christian Delafosse, directeur de la Caf, cette rencontre inédite s'est tenue en collaboration avec l'Association des Maires de Vaucluse, représentée par Monsieur Pierre Gonzalvez, et l'Association des Maires Ruraux, présidée par Monsieur Robert Tchovdrenovitch.

Au cœur des échanges : le Service Public de la Petite Enfance (SPPE), qui entre en vigueur au 1er janvier 2025, les Conventions Territoriales Globales (CTG), et le Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF) 2024-2027, adopté en septembre dernier. Ces outils structurants appellent à une coordination renforcée entre les collectivités et la Caf, avec un rôle accru pour les communes, désormais autorités organisatrices de l'accueil du jeune enfant.

Cette matinée **traduit l'engagement résolu de la Caf à organiser des temps forts de dialogue territorial et à soutenir concrètement les décideurs locaux dans la construction de leurs projets sociaux.**

Les échanges ont permis de valoriser le rôle central des Chargés de Coopération Territoriale (CCT), véritables relais de terrain auprès des élus, et d'illustrer par leurs témoignages la diversité des accompagnements possibles. La manifestation a également mis en lumière les modalités d'accompagnement de la Caf dans le déploiement du SPPE, le lancement des groupes de travail départementaux du SDSF, et la place stratégique des CTG comme levier de contractualisation territoriale.

Mobilisant de nombreux services internes, cet événement démontre la capacité de la Caf de Vaucluse à se positionner comme acteur pivot du développement social local, au service des familles vauclusiennes.

La présence de Madame Gaëlle Choquer-Marchand, Directrice des Politiques Familiales et Sociales à la CNAF, a souligné l'enjeu national de cette dynamique locale. Elle a salué une initiative exemplaire, qui illustre la capacité de la branche Famille à construire des partenariats solides, innovants et au plus près des besoins des territoires.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 45 17/06/2025 14:52

Intégrer le SPPE dans les nouvelles CTG

Le SPPE vise à offrir à tous les parents d'un enfant de moins de 3 ans (quelle que soit la situation des parents ou de l'enfant), avant son entrée à l'école maternelle, une solution d'accueil de qualité, géographiquement et financièrement accessible. Lancé en juin 2023 il s'inscrit dans la loi Plein emploi adoptée le 14 novembre 2023. Acteur de premier plan de la petite enfance, la Caf porte les enjeux majeurs de cette politique à savoir l'épanouissement des enfants, l'accès et le maintien dans l'emploi des parents, l'égalité entre les hommes et les femmes, la lutte contre la reproduction des inégalités sociales dès le plus jeune âge, l'inclusion des enfants en situation de handicap.

La loi Plein emploi positionne les communes comme « autorité organisatrice » de l'accueil du jeune enfant et leur confère donc des responsabilités spécifiques. Elles doivent à ce titre déployer les priorités et objectifs nationaux pluriannuels en matière de développement quantitatif et qualitatif de l'offre d'accueil et de formation des professionnels de la petite enfance. C'est donc dans ce cadre et au fur et à mesure du renouvellement des CTG qu'une annexe spécifique « SPPE » formalise et pose le schéma pluriannuel de maintien et de développement de l'offre d'accueil du jeune enfant.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 46 17/06/2025 14:52

Journée des élus
28 novembre 2024

Soutenir

LES FAMILLES DE VAUCLUSE dans toutes leurs diversités

En 2024, la Caf de Vaucluse a intensifié son engagement auprès des parents et futurs parents, en affirmant son rôle d'acteur territorial essentiel du soutien à la parentalité. Au plus près des besoins, elle a agi pour renforcer les dispositifs existants, proposer des solutions innovantes et adapter ses services aux réalités des familles dans leur diversité.

Déployer un accompagnement global dès l'arrivée de l'enfant

Le lancement du chantier « Parcours Arrivée de l'enfant » a marqué une étape structurante. En partenariat étroit avec la Cpam, la Caf propose un accompagnement coordonné dès la grossesse, articulant aides financières (PAJE), conseils individualisés, orientations vers les services de proximité, et outils numériques (caf.fr, ameli.fr, monenfant.fr). Ce parcours vise à simplifier les démarches, mieux informer et guider les parents, et garantir une prise en charge adaptée, notamment dans le cadre du programme national « 1000 premiers jours ». Le premier webinaire coanimé par les deux organismes en septembre a rencontré un vif succès, posant les bases d'une offre pérenne de rencontres et d'information en ligne.

Renforcer les dispositifs de soutien à domicile et au répit parental

L'aide et l'accompagnement à domicile (AAD) constituent une réponse précieuse aux situations de vulnérabilité. En 2023, ce sont 41 000 heures d'interventions qui ont été réalisées, financées à hauteur de 1,9 M€ avec les partenaires (MSA, Conseil départemental). Ces interventions ont permis d'accompagner les familles en périnatalité, ou confrontées à des difficultés de santé ou d'organisation familiale. Ce dispositif demeure un pilier de l'action sociale de la Caf, tout comme les offres de répit parental, indispensables pour prévenir l'épuisement et favoriser le lien parent-enfant.

Élargir l'accès aux ressources pour tous les parents

L'élargissement du maillage des LAEP (Lieux d'Accueil Enfants-Parents) s'est poursuivi, avec pour objectif de proposer dans chaque bassin de vie un espace d'écoute et de socialisation pour les jeunes enfants et leurs parents. En parallèle, la participation de la Caf au premier forum de la parentalité du centre social d'Orel à Avignon a illustré l'importance de la présence de proximité et de l'information partenariale. Ce type d'événement permet d'aller à la rencontre des familles, de valoriser l'offre de service et de renforcer les liens avec les acteurs du territoire.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 48 17/06/2025 14:52

19 novembre
réunion Caf avec 3 crèches familiales
(Avignon, Orange, Le Pontet)

Développer des modes d'accueil diversifiés et inclusifs

La Caf de Vaucluse soutient des solutions de garde adaptées à tous les publics. Les crèches familiales, à mi-chemin entre assistante maternelle et accueil collectif, ont fait l'objet d'un état des lieux partagé avec les trois structures du territoire. Ce mode d'accueil, souple et accessible, doit encore gagner en visibilité. Le dispositif AVIP (crèches à vocation d'insertion professionnelle), quant à lui, a poursuivi son développement avec 59 places proposées par 13 gestionnaires. Il permet à des parents en insertion de concilier emploi et parentalité, en lien avec les acteurs de l'emploi et du social. Une reconduction du dispositif est prévue en 2025, avec un renforcement des partenariats et de l'accompagnement vers l'emploi.

En s'appuyant sur une offre de services cohérente, accessible et partenariale, la Caf de Vaucluse confirme son rôle de facilitateur du quotidien des familles et d'acteur majeur de la cohésion sociale locale. L'année 2024 témoigne d'une dynamique forte, au service d'un accompagnement global, préventif et inclusif de toutes les parentalités.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 49 17/06/2025 14:52

Aider

À GRANDIR ET À S'INTÉGRER dans son environnement : un engagement constant de la Caf sur les territoires vauclusiens

En 2024, la Caf de Vaucluse a poursuivi avec détermination son action en faveur de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse, en étroite coopération avec les acteurs locaux. Qu'il s'agisse de soutenir des structures de proximité, de financer des projets d'envergure ou de contribuer à la réflexion collective sur les besoins du territoire, l' ambition est claire : créer les conditions de l'épanouissement des enfants et des jeunes, tout en accompagnant les familles dans leur parcours de vie.

Des investissements concrets au service des familles

L'année 2024 a été marquée par plusieurs inaugurations emblématiques, témoins de l'ancrage territorial de la Caf et de son rôle de catalyseur de projets.
À **Pertuis**, la Caf a participé à deux événements forts :
• L'inauguration du nouvel espace d'accueil du jeune enfant « À Petit Pas », rénové avec le soutien de la Caf à hauteur de 336 000 €, et dont le fonctionnement est accompagné à hauteur de 700 000 €.
• L'ouverture du nouvel établissement d'accueil l'EDEN, soutenu dans le cadre du Plan d'investissement pour l'accueil du jeune enfant, avec une aide de 302 500 €. Cette structure, plus moderne et plus adaptée aux besoins des familles, permet désormais d'accueillir 25 enfants, soit 7 places supplémentaires.

À **Sorgues**, c'est le centre social municipal CESAM qui a bénéficié d'un nouveau local en cœur de ville, avec un financement de la Caf de plus de 140 000 €. Lors de l'inauguration, le président du Conseil d'administration a rappelé que la Caf soutient 19 centres sociaux et 10 espaces de vie sociale en Vaucluse, pour un montant global de 4 millions d'euros, permettant aux bénévoles et salariés d'agir au plus près des habitants.
Dans la même ville, la pose de la première pierre du Pôle Petite Enfance marque une nouvelle étape. Ce lieu rassemblera un EAJE, un relais petite enfance, un LAEP et des espaces pour les parents, illustrant parfaitement notre volonté de favoriser une approche globale et intégrée de la parentalité et de l'accueil du jeune enfant.

Pertuis : 336 000 € versés par la Caf pour la rénovation de l'ALSH «A Petit Pas»

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 50 17/06/2025 14:52

Les accueils de loisirs sans hébergement (ALSH) sont également au cœur des engagements de la Caf. À **Saint-Saturnin-lès-Avignon**, la Maison Lippi a fêté ses 20 ans le 31 mai 2024, preuve de la durabilité du soutien de la Caf aux structures et collectivités. La Caf a investi 171 000 € en 2023, permettant à plus de 1 000 enfants de bénéficier d'activités éducatives et de temps de loisirs de qualité. Un accompagnement fidèle dans la durée, renforcé par la signature d'une Convention territoriale globale avec le **Grand Avignon**.

Cette logique d'investissement se poursuivra avec la mise en œuvre, au 1er janvier 2025, du Service Public de la Petite Enfance, dans lequel les communes deviendront autorités organisatrices. La Caf sera, plus que jamais, un partenaire stratégique.

Valoriser les métiers de la petite enfance, un enjeu de société

Au-delà de la création de places, l'action s'inscrit dans une ambition plus large : renforcer l'attractivité des métiers de la petite enfance et lutter contre les inégalités dès les premières années de vie. Comme le souligne la Convention d'objectifs et de gestion signée en 2023, l'égal accès au développement de l'enfant est un levier puissant d'égalité des chances.
C'est dans cet esprit que la Caf soutient la création de pôles de référence où les professionnels bénéficient de conditions de travail optimales. Ces projets incarnent le Service Public de la Petite Enfance en construction et préfigurent les dispositifs à venir.

Soutenir les parcours éducatifs : de la rentrée scolaire aux projets jeunesse

En 2024, la Caf a versé 20,63 millions d'euros d'allocation de rentrée scolaire (ARS) à 28 502 familles vauclusiennes, couvrant 43 626 enfants. Ce soutien, essentiel pour les ménages modestes, permet d'alléger le coût de la rentrée et d'éviter les arbitrages douloureux entre scolarité et autres dépenses contraintes.
Par ailleurs, notre implication auprès des acteurs locaux se traduit aussi par une dynamique de co-construction. À l'automne, un groupe de travail réunissant centres sociaux et chargés de coopération s'est mis en place pour élaborer un appel à projets dédié à la jeunesse, afin de répondre au plus près des besoins des jeunes vauclusiens. Cette démarche collaborative, portée par notre service d'ingénierie et développement territorial, vise à structurer une offre innovante, non redondante avec d'autres dispositifs, et fondée sur une connaissance fine du terrain.
Et pour permettre à tous les enfants de vivre des expériences riches, le Pass colo 2024 a été lancé. Ce dispositif de l'État, relayé par les Caf, permet aux enfants de 11 ans de partir en colonie grâce à une aide de 200 à 350 €, selon les revenus du foyer.

Renforcer les coopérations autour du logement

Enfin, la rencontre partenariale entre la Caf et le Conseil départemental de Vaucluse, en décembre 2024, a permis de consolider les synergies autour du Fonds de Solidarité Logement (FSL) et des Aides Financières Individuelles (AFI). Ces dispositifs, complémentaires, visent à prévenir les ruptures de parcours liées à des difficultés de logement. Une meilleure coordination entre les équipes est gage d'une plus grande efficacité dans l'accompagnement des ménages en difficulté, en assurant une articulation fluide entre les aides existantes.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 51 17/06/2025 14:52

ÊTRE RECONNUS POUR NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 52 17/06/2025 14:52

Noah et Julia

Enrichir
LA RELATION DE SERVICE
avec les Allocataires et les Partenaires

En 2024, la Caf de Vaucluse a poursuivi son engagement pour une relation de service plus humaine, plus sûre et plus proche des besoins des usagers et de ses partenaires. À travers des aménagements d'espaces, le renforcement de la sécurité numérique et des coopérations territoriales solides, notre Caf a démontré sa volonté d'être un acteur fiable et innovant du service public.

Un maillage territorial renforcé avec l'ouverture de nouvelles permanences

Afin de garantir un service toujours plus proche, plus accessible et mieux adapté aux besoins des usagers, la Caf de Vaucluse a poursuivi en 2024 l'optimisation de son réseau de permanences territoriales. Dans cette dynamique, trois points d'accueil ont été rouverts dans les communes d'**Apt, Pertuis et Bollène**. Ces implantations s'inscrivent dans une volonté de renforcer la présence de la Caf dans les zones où la densité de population ou l'éloignement géographique rendaient l'accès aux services plus complexe.
Ces permanences offrent aux allocataires la possibilité de rencontrer un conseiller Caf, sur rendez-vous, pour un accompagnement personnalisé dans leurs démarches. Elles constituent également un point d'appui local pour les partenaires du territoire, en facilitant les échanges de proximité avec les travailleurs sociaux, les collectivités, ou les structures associatives engagées dans l'action sociale.
Ce renforcement du maillage territorial est un levier concret pour lutter contre le non-recours aux droits et répondre à l'exigence d'un service public de qualité, au plus près de chaque situation de vie.

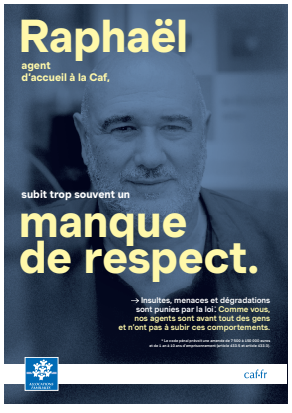
Des accueils repensés pour un service plus fluide et sécurisé

L'accueil physique à Avignon a connu une transformation majeure avec la refonte de son espace usagers, inaugurée en août 2024. Ce nouvel agencement, fruit d'un travail collaboratif entre les équipes d'accueil, le pôle RAIN et les services supports (informatique, patrimoine, achats), permet une meilleure organisation des flux, un cadre de travail amélioré pour les agents, et une gestion optimisée des demandes des allocataires. Cette rénovation s'inscrit dans une dynamique continue d'amélioration de la qualité de l'accueil.

hall d'accueil

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 54 17/06/2025 14:52

La sécurité au cœur de la stratégie d'accueil



Les espaces sont conçus pour assurer la tranquillité des usagers comme celle des agents, dans un cadre serein et respectueux. À ce titre, la Caf s'est pleinement mobilisée dans la campagne nationale de lutte contre les incivilités, en mettant en avant les visages de ses propres agents dans les supports de communication. Le message est clair : toute violence ou manque de respect fait l'objet de rappels fermes aux règles et sanctions prévues par le code pénal.

Une relation numérique renforcée et sécurisée

Dans un contexte de digitalisation croissante, garantir la sécurité des données personnelles est devenu une priorité. La Caf a mis en œuvre deux mesures phares en 2024 pour sécuriser l'accès aux services en ligne :

• Mise en place de la double authentification sur l'espace «Mon Compte» du site caf.fr, dès décembre 2024, pour prévenir les usurpations d'identité et protéger les données sensibles des allocataires.

• Campagne obligatoire de changement de mot de passe, effective depuis mars 2024, accompagnée d'un dispositif de sensibilisation aux bonnes pratiques numériques.

Ces dispositifs s'inscrivent dans une logique de prévention et de responsabilisation des usagers, tout en réduisant les risques de cyberattaques.
Par ailleurs, notre Caf fait partie des dix sites pilotes qui ont expérimenté un nouvel affichage simplifié des délais de traitement sur caf.fr, facilitant la compréhension des démarches pour les allocataires et limitant les sollicitations répétées à l'accueil ou par téléphone.

Renforcer les liens de proximité avec les partenaires

La relation de service repose sur la coopération active avec notre réseau de partenaires. Le comité de pilotage annuel des accueils partenaires s'est tenu en décembre 2024 et a réuni plus de 30 participants issus des MFS, Points Relais Caf et Écrivains publics. Ce moment d'échange a permis de dresser un bilan partagé des actions et de se projeter vers l'avenir, notamment à travers le déploiement de rendez-vous en visio dans plusieurs territoires ruraux et le renforcement de l'approche populationnelle.

Dans cette même dynamique, la Caf a animé des formations spécifiques auprès des partenaires numériques, afin de leur permettre une prise en main plus efficace des outils Caf, garantissant ainsi un accompagnement de qualité auprès des usagers.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 55 17/06/2025 14:52

Un partenariat au service des territoires

Le travail en lien avec les centres sociaux a pris une dimension nouvelle cette année avec une première rencontre organisée dans les locaux de la Caf, réunissant le Pôle Appui Technique et Financier (PATFAS) et les directeurs des structures.
L'objectif :
• renforcer les liens, incarner les échanges, poser les bases d'un accompagnement de qualité vers l'intégration dans le téléservice « Aides Financières d'Action Sociale ».
• Soutenir les structures de proximité, c'est garantir une offre de service cohérente et accessible sur l'ensemble du territoire vauclusien, qu'il s'agisse de quartiers prioritaires ou de zones rurales.

Aller vers : prévention santé et communication innovante

Enfin, 2024 a marqué une volonté affirmée d'aller vers les publics. À l'occasion de Mars Bleu, la Caf a accueilli le bus France services, pour soutenir la prévention du cancer colorectal en lien avec les partenaires santé et les acteurs du territoire.
La communication s'est aussi tournée vers de nouveaux publics, avec le lancement d'une campagne digitale sur Instagram et TikTok, spécifiquement à destination des 16-25 ans, pour faire connaître les solutions Caf en matière d'autonomie, de logement et de budget.

7 février 2024
sur le parking allocataires de la Caf

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 56 17/06/2025 14:52

Mise en place

DE L'APPROCHE POPULATIONNELLE : structurer autrement pour mieux accompagner

La Caf de Vaucluse a engagé un chantier majeur dans le cadre de son projet d'entreprise et du CPOG : la mise en œuvre de l'approche populationnelle. Cette transformation ambitieuse vise à mieux répondre aux besoins spécifiques des publics accompagnés, en réorganisant en profondeur les unités de production et de gestion des droits.

Une organisation repensée autour des publics

Cette approche consiste à structurer les activités de gestion autour de segments populationnels clairement identifiés : personnes en situation de handicap, travailleurs indépendants, publics internationaux, familles monoparentales, personnes vulnérables, salariés et intergénérationnels. L'objectif est de renforcer la lisibilité de l'offre de service, de développer une expertise ciblée et de favoriser un accompagnement plus adapté.

Un chantier structurant, mené de manière progressive

Après la mise en œuvre des premiers chantiers liés au système d'information, à l'offre de service handicap et à la cartographie des compétences, l'année 2024 a vu le lancement du 4e chantier structurant : l'organisation et le pilotage de l'activité. Un groupe de travail dédié a été mobilisé autour des managers pour réfléchir à des questions fondamentales : volume et nature des emplois nécessaires, rôle des managers, modalités de travail interservices, mécanismes d'entraide et d'ajustement en cas de sous ou surcharges d'activité.

Une dynamique collective et des outils concrets

Les travaux ont permis d'identifier plusieurs livrables clés pour accompagner le déploiement de cette nouvelle organisation : calibrage des effectifs, élaboration de fiches outils, et création d'une cartographie des relations interservices et des circuits de travail. Autant d'éléments qui permettront à terme une mise en œuvre structurée et partagée.

Une mobilisation des équipes et des échanges inter-Caf

Pour accompagner ce changement, deux réunions de présentation ont été organisées à l'attention des agents de la gestion des droits en novembre 2024. Ces temps d'échange ont permis d'expliquer les fondements de l'approche populationnelle, de présenter l'organisation cible locale, les segments retenus, ainsi que les modalités de candidature. Ces rencontres ont également été l'occasion de répondre aux interrogations des agents et de favoriser leur adhésion à ce nouveau mode de fonctionnement.
L'expérience de la Caf du Gard, venue témoigner lors de l'assemblée générale du personnel, a renforcé la conviction des équipes vauclusiennes quant à la pertinence de ce modèle, déjà éprouvé dans d'autres territoires.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 57 17/06/2025 14:52

Sécurisation des données bancaires:
UNE VÉRIFICATION AUTOMATISÉE des RIB via l'API FICOBA

Dans le cadre de son engagement en faveur de la qualité et de la sécurisation des droits, la Caf de Vaucluse a renforcé en 2024 ses dispositifs de contrôle des coordonnées bancaires. Depuis mars, tous les RIB enregistrés dans le système d'information sont automatiquement vérifiés via l'interface API FICOBA. Cette nouvelle fonctionnalité permet de croiser les données saisies avec celles du Fichier des Comptes Bancaires et Assimilés (FICOBA), géré par la Direction générale des finances publiques (DGFIP). Alimenté directement par les établissements bancaires, ce fichier recense l'ensemble des comptes ouverts en France métropolitaine et dans les Dom. Grâce à l'API – une interface de communication entre applications – la Caf peut s'assurer en temps réel de la cohérence entre l'identité de l'allocataire et les données bancaires fournies. Ce dispositif renforce la lutte contre les erreurs et les fraudes, sécurise les paiements et illustre concrètement la volonté de la branche Famille d'appuyer sa performance sur une qualité de service rigoureuse et fiable.

Qualité interne
ET SÉCURISATION DES DROITS une dynamique renforcée autour du PAQT et de la supervision

Dans un contexte de fortes exigences en matière de fiabilité des prestations et de sécurisation des droits des usagers, la Caf de Vaucluse s'est pleinement engagée en 2024 dans la mise en œuvre du Plan d'amélioration de la qualité transverse (PAQT), déclinaison locale d'une démarche nationale portée par la Cnaf. Ce plan fait suite à la non-certification des comptes de la branche Famille en 2022 et à une dégradation constatée de la qualité de traitement. Il répond à une ambition claire de la COG 2023-2027 : revenir à un service de base pleinement satisfaisant, en agissant sur les leviers de la qualité interne.

Le PAQT s'articule autour de quatre axes structurants : une gouvernance rénovée et partagée de la qualité, une stratégie opérationnelle centrée sur la prévention des erreurs et le « faire bien du premier coup », une mobilisation adaptée des ressources, et un suivi rapproché des indicateurs et des marqueurs de qualité. Cette approche permet de traiter simultanément les deux sources principales d'erreurs : les données entrantes (qualité externe) et les opérations de liquidation (qualité interne).

Dans ce cadre, la Caf de Vaucluse a également préparé en 2024 la mise en œuvre d'une nouvelle doctrine de supervision, qui sera déployée à partir de 2025. Cette évolution majeure repose sur un changement de paradigme : la supervision ne s'effectue plus a posteriori, mais devient un acte a priori, réalisé en temps réel,

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 58 17/06/2025 14:52

au moment même de la production. Elle permet ainsi d'identifier immédiatement les écarts à la réglementation ou aux procédures et d'apporter sans délai les correctifs nécessaires. Cette logique de supervision en continu favorise l'apprentissage, renforce la sécurisation des traitements et contribue à une amélioration durable des pratiques professionnelles.
En évitant les erreurs plutôt qu'en les constatant, cette nouvelle approche donne une orientation positive à la supervision : elle devient un outil de montée en compétence et d'accompagnement des équipes, au service de la qualité globale et de la confiance des partenaires comme des usagers. Cette refonte illustre la capacité de la Caf à transformer ses pratiques internes pour répondre aux enjeux de performance, de transparence et de service public.

Montant net social

UN NOUVEAU REPÈRE pour simplifier l'accès aux droits

Depuis le 1er février 2024, le montant net social est devenu le nouveau référentiel de déclaration pour les bénéficiaires du RSA et de la Prime d'activité. Affiché désormais sur tous les bulletins de paie et relevés de prestations, ce montant unique, calculé directement par les employeurs ou organismes sociaux, permet de faciliter les démarches des allocataires, de limiter les erreurs de déclaration et de réduire le non-recours aux droits. Cette évolution marque une première étape vers la mise en œuvre de la solidarité à la source. Afin d'accompagner ce changement, la Caf de Vaucluse a relayé une campagne de communication nationale en deux temps : une première phase institutionnelle co-construite avec le gouvernement et la MSA, puis une phase plus ciblée, centrée sur les besoins des usagers. Articles en ligne et supports imprimés ont permis de rendre ce dispositif à la fois accessible et compréhensible pour tous.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 59 17/06/2025 14:52

Une dynamique de solidarité inter-Caf

JUMELAGE
avec la Caf de Corse-du-Sud

Dans le cadre des dispositifs de coopération impulsés par la Cnaf pour renforcer la solidarité territoriale et garantir un service équitable à tous les allocataires, la Caf de Vaucluse a engagé en 2024 une expérimentation de jumelage avec la Caf de Corse-du-Sud. Ce partenariat s'inscrit dans une logique de coopération structurée et pérenne, visant à mutualiser les moyens de production, compenser les difficultés liées au recrutement ou au turn-over sur certains territoires, et réduire les écarts de performance entre les caisses. En s'appuyant sur la Caf de Corse-du-Sud dans ses activités de gestion, la Caf de Vaucluse témoigne de son engagement concret pour une qualité de service homogène à l'échelle nationale, tout en inscrivant son action dans une logique de réseau et de responsabilité partagée entre organismes de la branche Famille.

Contrôle, lutte contre la fraude et qualité

DES ENGAGEMENTS AFFIRMÉS
au service de la confiance

Une politique de contrôle et de lutte contre la fraude renforcée en 2024

La Caf de Vaucluse poursuit, avec exigence et constance, son engagement en matière de maîtrise des prestations et de lutte contre la fraude. Ces actions concrètes participent à garantir l'équité entre allocataires, la qualité du service public et la confiance des partenaires. En 2024, les résultats témoignent d'une mobilisation accrue de l'ensemble des équipes, dans un cadre national réaffirmé.

Le montant des fraudes qualifiées atteint 4,68 millions d'euros, soit une hausse de 30 % par rapport à 2023. Cette progression s'explique notamment par l'application d'une majoration de 10 % sur les indus frauduleux pour mieux compenser les coûts de gestion, conformément au nouveau barème national. Tous les objectifs définis par la Cnaf ont été atteints, aussi bien en nombre de dossiers qu'en montants.

Le renforcement de la commission administrative des fraudes, avec la participation du Conseil départemental pour les dossiers RSA, a permis d'accélérer les traitements. Sur l'année, 240 avertissements, 194 pénalités (soit 189 290 €) et 12 poursuites pénales ont été engagés.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 60 17/06/2025 14:52

L'action de la Caf conjugue prévention et sanction. Des campagnes ciblées de courriers de rappel aux obligations déclaratives, notamment dans le cadre de la nouvelle convention RSA, viennent sensibiliser les allocataires et prévenir les écarts. Cette convention permet également à la Caf de traiter directement les indus RSA frauduleux inférieurs à 2 500 €, renforçant ainsi son rôle opérationnel.

Des contrôles sur pièces et sur place plus performants

Les opérations de contrôle menées par la Caf de Vaucluse en 2024 traduisent une nette amélioration de la performance malgré un nombre de contrôles en légère baisse :

• 935 contrôles sur place, soit -8 % par rapport à 2023 (contre -17 % au national),

• mais un impact financier total de 4,75 M€, en hausse de 5 %,

• et un montant moyen par dossier en progression à 5 076 € (+13 %),

• avec un taux de dossiers avec impact financier de 86 %.

Les contrôles sur pièces via datamining ont généré 2,19 M€ de redressement des droits, en hausse de 32 %. Ce ciblage permet d'identifier plus précisément les situations à risque. En complément, les opérations spécifiques sur la résidence des allocataires affichent un impact financier de 668 270 €, avec un taux de succès identique au national : plus de 9 dossiers sur 10 entraînent une régularisation.

La Caf a atteint 95 % de son objectif d'impact financier, soit 4,75 M€ sur un objectif de 5 M€, validé grâce à la mesure d'élasticité prévue dans le cadre national. Ce résultat souligne une montée en expertise dans le traitement des dossiers complexes.

Un audit national conduit en janvier 2024 par la Cnaf sur les contrôles sur pièces des données entrantes a permis de valoriser l'expertise locale et de nourrir une réflexion partagée sur les écarts de performance entre Caf. La participation active de tous les niveaux – direction, encadrement, agents – a été saluée et contribue à la dynamique de réseau.

La démarche qualité intégrée et le contrôle interne : un pilotage transversal au cœur de l'action

Depuis 2022, la Caf de Vaucluse est pleinement engagée dans la Démarche Qualité Intégrée (DQI), associant performance et maîtrise des risques. Ce pilotage global repose sur 11 processus structurants, allant de la stratégie à l'accompagnement des agents, en passant par les métiers cœur de mission.

Les revues de performance, les plans d'actions pilotés par processus et l'outil Pilpac constituent les piliers de cette organisation. En 2024, la Caf a poursuivi :

• la montée en compétence des pilotes de processus,

• la réalisation des revues par processus,

• une revue d'organisme globale (spécificité locale),

• l'intégration du projet d'entreprise dans les plans d'actions.

La DQI est désormais un référentiel commun qui structure le dialogue entre services et permet de mieux anticiper les risques. Elle s'articule pleinement avec le contrôle interne, garantissant la sécurité des prestations, des données, et des systèmes d'information.

L'année 2024 confirme la maturité de la Caf de Vaucluse dans ses démarches de contrôle, de sécurité et de pilotage de la qualité. Grâce à une stratégie cohérente, une forte implication des équipes et une collaboration étroite avec ses partenaires, la Caf continue de progresser.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 61 17/06/2025 14:52

Renforcer le lien de confiance par la médiation

BILAN et ouverture à la téléprocédure

6 novembre 2024
premier séminaire des pilotes des 12 chantiers du projet d'entreprise

En 2024, la médiation administrative a confirmé son rôle central dans la politique qualité de la Caf de Vaucluse, dans un contexte de montée en charge et de transition interne. Le service a enregistré 256 saisines, soit une hausse globale de 16,9 % par rapport à 2023, un niveau inédit depuis la création de la fonction. Cette progression est principalement portée par une augmentation des demandes hors médiation (+74 %), signe d'une meilleure notoriété du dispositif auprès des usagers, mais aussi d'une nécessité accrue de communication ciblée pour clarifier les critères de recevabilité. Les saisines recevables restent quant à elles stables (+1,73 %), traduisant une demande constante d'arbitrage impartial dans les situations complexes.

L'année a aussi été marquée par un changement de médiateur au printemps, avec une période de tuilage entre mars et juin. Ce contexte explique l'allongement temporaire du délai de prise en charge des dossiers à 8,04 jours ouvrés (contre 1,44 en 2023), ainsi qu'un délai réel de traitement de 33,15 jours ouvrés, supérieur à la moyenne nationale. Néanmoins, les courbes de suivi indiquent une amélioration continue dès l'été, grâce à l'appropriation rapide des procédures par le nouveau médiateur.

Autre fait marquant : la mise en place, le 25 novembre, d'une téléprocédure de saisine de la médiation via l'espace Mon Compte du caf.fr. Ce nouveau canal, aligné sur les objectifs de la COG 2023-2027 et les engagements nationaux de dématérialisation, vise à faciliter l'accès à la médiation tout en sécurisant l'éligibilité des demandes. Il permet également aux allocataires un suivi en ligne des suites données à leur dossier. Ces évolutions traduisent l'engagement renouvelé de la Caf en faveur d'un traitement équitable, lisible et humain des situations litigieuses.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 62 17/06/2025 14:52

ÊTRE RECONNUS COMME UN COLLECTIF SOLIDAIRE RESPONSABLE et INNOVANT

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 64 17/06/2025 14:52

Laurent, Zacchari
et Carole

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 65 17/06/2025 14:52

Caf à Confluence,
UN ESPACE D'ÉCHANGE institutionnel

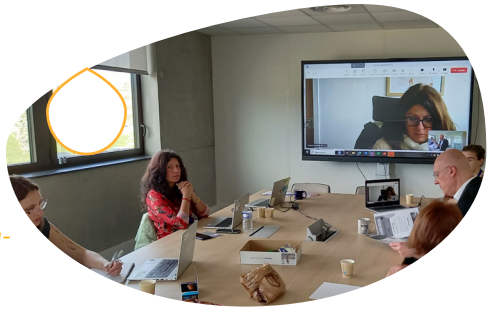
Depuis son installation à Confluence en 2023, la Caf de Vaucluse n'a cessé de renforcer sa vocation à devenir un espace de co-construction institutionnelle, de réflexion collective et de formation pour la branche Famille. Portée par l'axe 3 de son projet d'entreprise – Être reconnus comme un collectif solidaire, responsable et innovant – la Caf a accueilli en 2024 de nombreuses équipes venues de toute la France pour partager expertises, méthodes et innovations. En un an, les locaux d'Avignon sont devenus un carrefour d'échanges professionnels.
La configuration des espaces, l'accessibilité du site, l'implication des équipes et l'ambition partagée de transmettre et d'apprendre font aujourd'hui d'Avignon un lieu ressource à l'échelle régionale et nationale, où se dessinent les politiques sociales de demain.

Partage d'expertise entre Caf et synergies de terrain

La dynamique d'ouverture s'est traduite aussi par des échanges bilatéraux de bonnes pratiques, comme avec la Caf de l'Hérault, venue le 5 décembre avec son Service National de Gestion de la Paie (SNGP) pour une réunion de travail sur l'évolution des outils et process RH. L'occasion pour les services RH et comptabilité du Vaucluse d'aborder ensemble les évolutions règlementaires, les outils de gestion et les retours d'expérience opérationnels.
Des rencontres inter-Caf autour des accueils ont également eu lieu, avec les Caf du Gard et des Hautes-Alpes, pour confronter les modes d'organisation, les relations avec les partenaires, les systèmes de prise de rendez-vous, ou encore l'accompagnement des publics en difficulté. Ces échanges permettent de renforcer la qualité du service rendu aux usagers tout en mutualisant les pratiques.

La Caf, « terre d'accueil » des réseaux régionaux et nationaux

La Caf de Vaucluse a accueilli en 2024 de nombreux réseaux régionaux de la branche :
• Mars 2024 : **rencontres des réseaux innovation et communication** de la région PACAC, avec la participation de la Cnaf. L'occasion de partager les avancées du CafLab, de co-construire une boîte à outils pour les managers dans les réunions hybrides, et de réfléchir aux leviers de communication dans le cadre de la grande cause nationale pour la promotion du sport.



19 - 20 mars rencontre de réseaux réginaux Pacac innovation et communication

• Mai 2024 : **réunion des délégués du Défenseur des Droits** pour honorer le départ de la médiatrice à la Caf de Vaucluse. L'émotion et la reconnaissance ont marqué cette séquence rendant hommage à un engagement exceptionnel.
• Juin 2024 : **réunion régionale des contrôles sur place** pour les régions Paca et Corse, avec la participation de la Cnaf. Les discussions ont porté sur les méthodes d'enquête, la complexité croissante des situations contrôlées, et les besoins d'accompagnement des agents.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 66 17/06/2025 14:52

• La Caf a accueilli en 2024 **le club technique des fondés de pouvoir des régions Méditerranée**, Outre-mer et Île-de-France. Au programme : suivi des comptes d'action sociale, dématérialisation, évolution des formations, développement de nouveaux applicatifs comme ISIAC NG… Autant de sujets techniques traités dans un esprit de rigueur et de coopération.

Réunion des fondés de pouvoir des régions Paca, Corse, Occitanie, île de France et outremer à la Caf 84

Le palais des Papes accueille les Ressources humaines des Caf

Les 17 et 18 septembre, le séminaire annuel des responsables RH du réseau Caf s'est tenu à Avignon. Organisé par la Cnaf, il a rassemblé plus d'une centaine de participants autour du thème « Explorer les évolutions du travail ». Table ronde sur les espaces de travail, ateliers sur le flex-office, la prévention de l'absentéisme, le bien-être au travail, ou encore la gestion du temps : autant de sujets au cœur des transformations actuelles du monde professionnel.

La Cellule d'Analyse de Données, centre de transmission du savoir-faire

Créée en avril 2023, la Cellule d'Analyse de Données (CAD) de la Caf de Vaucluse s'est rapidement affirmée comme un pôle de compétences incontournable dédié aux études statistiques, à l'observation socio-économique, au pilotage des données et au suivi des orientations stratégiques. À la fin de l'année, l'équipe a accueilli la nouvelle chargée d'études des Caf de Corse, pour un temps de formation et de partage de pratiques. Reçue par l'équipe de la Caf, elle a pu se former aux outils de requêtage, d'analyse de données et de pilotage, dans une logique de transfert de compétences. Cette démarche illustre la capacité de la Caf de Vaucluse à jouer un rôle de formateur inter-Caf, dans un esprit de solidarité et de montée en compétence collective.

Lieu de formation national pour les applicatifs budgétaires

Les formations nationales du Pôle d'expertise budgétaire, comptable et financier (PNE ABCF) choisissent régulièrement la Caf de Vaucluse comme site d'accueil. C'est ainsi que du 22 au 24 mai et du 10 au 12 septembre, des sessions de formation sur l'applicatif Magic Budget ont été organisées à Avignon. Elles ont réuni des participants venus de toute la France : Marne, Haut-Rhin, Nièvre, Puy-de-Dôme, Seine-Saint-Denis, Drôme, Ain ou encore Ardennes.
Les participants ont salué la qualité des infrastructures, la localisation stratégique du site (proximité immédiate de la gare TGV) et la convivialité de l'accueil vauclusien.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 67 17/06/2025 14:52

Rayonner au-delà des murs

INFORMER, INSPIRER et recruter autrement

Dans un contexte de transformation du monde du travail et d'évolution des attentes professionnelles, la Caf de Vaucluse s'est fixée un objectif stratégique clair : améliorer son attractivité en tant qu'employeur. En 2024, plusieurs actions ont été engagées pour faire connaître ses missions, valoriser ses métiers et aller à la rencontre des talents d'aujourd'hui et de demain. Ces initiatives, pleinement inscrites dans l'axe 3 du projet d'entreprise – Être reconnus comme un collectif solidaire, responsable et innovant – renforcent l'image d'une Caf engagée, accueillante et ouverte sur son territoire.

Une vitrine digitale pour valoriser les métiers et les engagements

Pour renforcer sa visibilité et mieux faire connaître la diversité de ses activités, la Caf de Vaucluse a lancé sa nouvelle page LinkedIn. Ce canal professionnel a pour vocation de mettre en lumière les projets portés par les équipes, les partenariats développés sur le territoire, les temps forts institutionnels et les opportunités de recrutement. C'est aussi un espace d'expression des valeurs de la Caf : solidarité, innovation, engagement collectif. Cette vitrine numérique contribue directement à améliorer l'attractivité en tant qu'employeur, en donnant à voir un environnement de travail dynamique, porteur de sens et riche de parcours variés.

Participation de la Caf à la rencontre entreprises / étudiants

Dialoguer avec la jeunesse : inspirer et susciter des vocations

Autre levier de notre stratégie RH : aller à la rencontre des jeunes pour faire connaître les métiers du service public. Cette année, la Caf de Vaucluse a accueilli les classes de BTS SP3S dans le cadre d'une visite pédagogique et inspirante. Les étudiants ont pu échanger avec les agents, découvrir les différents métiers exercés et comprendre les enjeux de nos missions. En parallèle, des interventions ont été organisées dans plusieurs lycées et établissements d'enseignement supérieur (IUT, BTS) pour nouer un dialogue direct avec les étudiants en orientation ou en recherche de stage. Ces échanges participent à créer des vocations et à affirmer la Caf comme un employeur engagé dans la formation et l'insertion professionnelle.

Une marque employeur renforcée : « La Caf recrute »

En soutien à ces actions locales, la Caf de Vaucluse s'est pleinement engagée dans la dynamique nationale de la marque employeur « La Caf recrute », portée par la Cnaf. Cette campagne vise à valoriser les atouts du réseau des Caf : missions utiles, diversité des profils recherchés, accompagnement à la prise de poste, perspectives d'évolution… Elle permet de diffuser une image cohérente, moderne et attractive de notre organisme, en phase avec les attentes des candidats. Elle constitue un levier structurant pour améliorer l'attractivité de la Caf en tant qu'employeur de service public.

Sarah, étudiante en Master communication

Faire vivre
UNE NOUVELLE DÉMARCHE de Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)

Santé, sécurité, développement durable, bien-être : une responsabilité partagée, des dynamiques concrètes

Mieux connaître la perception des agents sur leur qualité de vie au travail

La Caf de Vaucluse poursuit son engagement en faveur d'une organisation de travail respectueuse de l'équilibre de vie, de la santé et du bien-être des agents. En complément du bilan social individuel (BSI), elle a engagé une démarche d'évaluation pluriannuelle de la perception de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT). Quatre questions ciblées sont désormais intégrées à l'entretien d'évaluation annuel (EAEA), permettant d'observer l'évolution du ressenti des équipes sur trois à quatre ans. Cet indicateur complémentaire vise à objectiver les ressentis, anticiper les besoins et renforcer le dialogue professionnel autour de la qualité de vie au travail.

Développement durable : des ambassadeurs mobilisés et des actions concrètes

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 69 17/06/2025 14:52

Structurer l'engagement durable autour d'un collectif d'ambassadeurs

Réunis autour du coordonnateur Développement durable, les ambassadeurs mènent une démarche collective alignée sur le référentiel UCANSS 2020. Leur mission s'articule autour de la mobilité, de la sobriété énergétique et de la gestion des déchets. Les actions portées illustrent une volonté de sensibiliser les agents tout en facilitant la mise en œuvre de comportements écoresponsables au quotidien.

Un plan de mobilité aux effets concrets

En 2024, le forfait mobilité durable a connu un réel succès avec plus de 50 bénéficiaires, soit un salarié sur cinq ayant perçu une aide pour des pratiques de mobilité douce (covoiturage, vélo, trottinette, véhicule électrique…). En complément, des aides à l'achat ont été délivrées pour des véhicules propres ou alternatifs.

Optimiser le tri des déchets : état des lieux et leviers d'amélioration

Malgré déjà 10 types de tri opérationnels, plusieurs difficultés ont été remontées : signalétique floue, containers inadaptés, absence de tri compostable, débordements ponctuels... En réponse, les ambassadeurs ont formulé des pistes concrètes. Une communication spécifique viendra soutenir l'adoption des nouvelles consignes, avec l'objectif d'une meilleure appropriation collective.

Pollution numérique : le prochain défi

En 2024, un nouveau chantier est lancé : la réduction de l'empreinte numérique. Un groupe de travail associant les ambassadeurs, le service informatique et la communication ont planché sur la définition de bonnes pratiques numériques : gestion des mails, stockage, usage raisonné des outils collaboratifs, etc. Cette action s'inscrit dans une logique de sobriété globale, en phase avec les enjeux actuels de responsabilité écologique.

Construire une culture partagée de la sécurité

L'installation dans notre nouveau siège à Caf Confluence a été l'occasion de poser les fondations d'une culture commune de la sécurité et de la sûreté. Entre novembre 2023 et mars 2024, 222 agents ont participé à 17 sessions de sensibilisation. Ces temps d'échange ont permis d'aborder les règles de sécurité du site (accès, badge, accueil, alertes…), de répondre aux questions concrètes des agents, et de visiter les points-clés du bâtiment (extincteurs, défibrillateurs, issues de secours). Cette première étape, intégrée à un plan d'action pluriannuel, a aussi été l'occasion de sensibiliser les managers et de programmer un exercice d'évacuation dès mars 2024, avant de poursuivre avec des formations à l'usage des extincteurs et des sessions de secourisme.

Une dynamique pérenne, collective et élargie

La dynamique enclenchée s'est poursuivie à travers la Semaine de la sécurité, organisée du 16 au 20 septembre 2024. Co-portée par les services RH, Patrimoine et Sécurité, Informatique et Communication, cette initiative illustre une approche transversale de la sécurité, abordée sous toutes ses formes : sécurité des personnes, des biens, des données et sécurité informatique. Ateliers pratiques, webconférences, défis ludiques et partages d'expériences sont venus enrichir la sensibilisation des équipes. En structurant ainsi une démarche collective et continue, la Caf de Vaucluse fait de la sécurité un levier de cohésion interne, de responsabilité partagée et d'innovation organisationnelle.

septembre 2024
formation secourisme

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 70 17/06/2025 14:52

Promouvoir les emplois et leur évolution

Renforcer la connaissance des métiers en interne comme en externe

En 2024, la Caf de Vaucluse a multiplié les initiatives pour mieux faire connaître ses métiers et valoriser les expertises de ses équipes, conformément à son ambition d'être reconnue comme un collectif solidaire, responsable et innovant. Ces actions s'inscrivent dans une dynamique de transparence, de partage des savoir-faire et d'attractivité, tant à destination des agents que des publics extérieurs.

Informer et créer du lien en interne

Pour renforcer la culture commune et favoriser une meilleure compréhension des missions de chacun, la Caf a lancé en 2024 la web série **« 2 minutes de Caf »**, diffusée sur l'intranet Cafcom. Ce format court, dynamique et accessible présente régulièrement un métier, un service ou une activité de la Caf, à travers la parole des agents eux-mêmes.
Autre initiative majeure, le dispositif **« Vis ma vie »** a permis à plusieurs collaborateurs d'expérimenter un métier différent du leur, notamment en vue d'une éventuelle mobilité interne. Ce format immersif contribue à la montée en compétences, à la reconnaissance mutuelle et au décloisonnement des services.
Enfin, l'**Assemblée Générale du personnel** a été l'occasion de mettre en lumière les activités de nombreux services. Près de 250 agents ont pu assister à des présentations concrètes, favorisant une meilleure compréhension globale des missions de la Caf et de ses enjeux collectifs.

Attirer, transmettre et valoriser à l'extérieur

La Caf de Vaucluse a également renforcé en 2024 son ouverture vers les jeunes publics et les talents de demain. Elle a accueilli des stagiaires, qu'ils soient lycéens ou étudiants, et a développé l'accueil d'alternants au sein de services stratégiques tels que les Ressources humaines, la Comptabilité, la Communication ou encore les Études et statistiques.
Par ailleurs, une classe de BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social (SP3S) a été reçue dans les locaux de la Caf. Ce rapprochement avec une formation en phase avec les besoins de recrutement de l'institution témoigne de la volonté d'ancrer l'action de la Caf dans l'écosystème éducatif local.
Enfin, la Caf a poursuivi la valorisation de ses expertises et de ses offres d'emploi via sa page LinkedIn, désormais véritable vitrine de ses métiers et levier d'attractivité pour les profils en quête de sens et d'engagement professionnel.

2024
campagne nationale de communication des Caf

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 71 17/06/2025 14:52

S'approprier et accompagner le changement

Accompagner la montée en compétences numériques de tous

Dans une logique d'inclusion numérique et de soutien aux évolutions technologiques du travail, la Caf de Vaucluse a lancé en 2024 ses premières formations aux « fondamentaux du numérique ». Ces sessions, organisées à la demande des agents, ont permis à plusieurs collègues de renforcer leurs compétences de base dans l'environnement professionnel : navigation web, gestion des fichiers via OneDrive, maîtrise des outils collaboratifs comme Teams, et sécurité informatique. Ces deux journées intensives ont également visé à favoriser l'autonomie numérique des participants, une condition essentielle pour garantir une meilleure appropriation des outils et un usage optimisé dans les missions quotidiennes.

Le projet TNI : une dynamique collective d'amélioration

Porté par une équipe dédiée de référents et de facilitateurs, le projet TNI lancé fin 2023 a pour ambition d'accompagner les agents vers une meilleure maîtrise des outils numériques les plus utilisés (Outlook, Teams, OneDrive, OneNote). Cette initiative s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de co-construction avec les agents. Des actions concrètes comme des webinaires, des échanges personnalisés, et des conseils pratiques visent à renforcer l'efficacité professionnelle, tout en créant une culture numérique partagée. Cette approche collaborative constitue un levier essentiel de transformation des pratiques, dans un esprit de simplicité, d'utilité et d'engagement.

Baromètre Social Institutionnel

UNE FORTE MOBILISATION et des enseignements précieux

Formation TNI agents Caf 84

Du 3 au 21 juin 2024, les agents de la Caf de Vaucluse ont largement répondu à l'appel du Baromètre Social Institutionnel (BSI). Avec 60,6 % de participation (contre 50,6 % en 2021), la Caf dépasse la moyenne du régime général (57,2 %) et confirme une dynamique collective d'expression et d'engagement. Ce taux élevé reflète

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 72 17/06/2025 14:52

l'intérêt des agents pour cette démarche qui permet de faire remonter leurs perceptions sur le travail, les conditions d'exercice, les perspectives professionnelles et les attentes collectives.

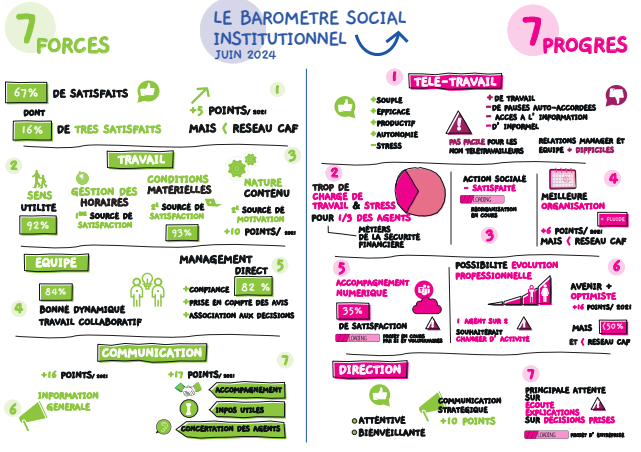
Les résultats du BSI 2024 font ressortir plusieurs points forts :

• 67 % de satisfaction globale, en hausse de 5 points depuis 2021.
• Une forte reconnaissance du sens du travail (92 % y voient de l'utilité).
• Une excellente appréciation des conditions matérielles (93 % de satisfaction) et de la gestion des horaires, identifiée comme première source de satisfaction.
• Des relations de qualité au sein des équipes (84 %) et avec le management direct (82 %), marqué par la confiance, la prise en compte des avis et l'association aux décisions.
• Des progrès notables en matière de communication interne, avec +16 points pour l'information générale et +17 points sur l'accompagnement et la concertation.

L'enquête met également en lumière des axes de vigilance et d'amélioration :

• 1 agent sur 3 se déclare en situation de stress ou de surcharge de travail,
• Le télétravail, jugé globalement souple et efficace, reste perçu comme inégalement accessible et génère des difficultés de lien pour certains collègues non télétravailleurs.
• Seuls 35 % sont satisfaits de l'accompagnement numérique, un point déjà identifié comme chantier prioritaire.
• Enfin, 1 agent sur 2 souhaiterait évoluer vers une nouvelle activité, exprimant une attente forte en matière de mobilité interne et de perspectives professionnelles.
L'écoute et les explications concernant les décisions prises restent au coeur des préoccupations en écho aux orientations du projet d'entreprise. Ces enseignements sont venus nourrir le chantier « Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) » du projet d'entreprise, avec pour ambition de bâtir un environnement professionnel toujours plus coopératif, équilibré et porteur de sens.

BSI, retour en infographie



Favoriser
L'APPROPRIATION DES CHANGEMENTS par l'ensemble des salariés

Dans le cadre de la modernisation du SID (Système d'Information Décisionnel), la cellule d'analyse de données (CAD) a mis à disposition des utilisateurs tous les nouveaux outils nationaux/régionaux développés sur l'année et répondu à 326 sollicitations des services/ partenaires pour fournir des données à la demande.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 73 17/06/2025 14:52

La CAD a parallèlement développé de nouveaux power-bi facilitant l'accès aux données de manière instantanée, actualisée au jour J et interactive pour chaque service de l'entreprise.
À titre d'exemple, la CAD a créé un PBI « financement action sociale » permettant aux équipes d'avoir des données sur les structures, les services rendus et les financements, à l'échelle d'un territoire d'intervention ciblé et selon la temporalité choisie. Cet outil permet d'alimenter des diagnostics dans le cadre des CTG mais aussi de faire des bilans soit à l'échelle d'une structure financée soit à l'échelle d'un territoire ; il s'agit d'un gain de temps précieux gagné au profit d'une analyse au service du développement social local.
Enfin, la CAD a particulièrement été mobilisée cette année dans le cadre du chantier « approche populationnelle » : elle a aidé à la définition des segments populationnels significatifs des allocataires vauclusiens et leurs charges afférentes (pièces, contacts, …) ; Elle a modifié, en conséquence, les codes gestion du fichier allocataires et a reconfiguré les corbeilles « prestation » selon les marqueurs de production afin de préparer l'architecture de traitement des pièces par segment. Ces corbeilles sont désormais alimentées automatiquement via des requêtes permettant ainsi de réduire la charge d'affectations manuelles pour les managers. Enfin elle a développé un PBI permettant de visualiser le stock (pièces, dossiers) et la production hebdomadaire par corbeille facilitant ainsi l'ordonnancement et le suivi des objectifs de production chaque semaine pour un pilotage plus réactif.

réunion chargés d'études statistiques des Caf de Vaucluse et de Corse

Intégrer
LES MÉTHODES DE L'INNOVATION dans nos pratiques professionnelles

Premiers jalons d'une culture de l'innovation

L'année 2024 a marqué une première étape structurante dans la diffusion d'une culture de l'innovation au sein de la Caf. La désignation d'un correspondant innovation, l'animation de groupes de travail autour de l'animation de réunions, la participation aux réseaux régionaux et nationaux, ainsi que l'utilisation d'outils collaboratifs (Klaxoon, design thinking, ateliers d'idéation), ont permis de semer les graines d'un nouvel état d'esprit. Si l'appropriation reste progressive, les premières actions ont déjà suscité une dynamique positive. L'innovation, pensée comme démarche collective d'amélioration continue, s'enracine progressivement dans les pratiques professionnelles, en lien direct avec les ambitions du projet d'entreprise.

Structurer et renforcer le service informatique

Afin de mieux répondre aux besoins internes croissants, l'organisation du service informatique a été repensée autour de trois cellules fonctionnelles : une cellule technique (installation, dépannage, déploiement), une cellule sécurité (conformité, habilitations), et une cellule assistance utilisateurs, co-pilotée par des référents TNI. Cette nouvelle organisation favorise une gestion plus agile, mieux ciblée, et surtout plus réactive. Des outils comme Keepass ont également été mis à disposition pour renforcer la sécurité des accès et simplifier la gestion des mots de passe, dans un contexte où la cybersécurité est devenue un enjeu central.

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 74 17/06/2025 14:52

Un an à Caf Confluence :

l'ancrage d'un collectif solidaire et ouvert

Le 11 avril 2024, la Caf de Vaucluse a célébré la première année de vie pleine dans son nouveau siège, Caf Confluence. Installée au cœur d'un quartier en devenir, face à la gare TGV d'Avignon, cette implantation marque une étape majeure dans le projet d'entreprise. Ce bâtiment moderne n'est pas qu'un simple lieu de travail : il est devenu un véritable espace de rassemblement, de rencontres et de synergies. Pour fêter cet anniversaire, un moment convivial a rassemblé les équipes autour d'un dessert partagé, ponctué par des sourires et des clichés capturés grâce à la photobox dédiée. Tout au long de cette semaine anniversaire, Cafcom a retracé les grands moments de cette année fondatrice.

avril 2024
les agents Caf fêtent les «1 an» de la nouvelle Caf

Un lieu pour co-construire avec nos partenaires

Ce nouveau site a permis à la Caf de Vaucluse de s'ouvrir encore davantage à ses partenaires du territoire. Dès les premiers mois, les espaces de réunion ont accueilli des temps de co-construction, comme celui du 25 mai 2023 avec les Relais Petite Enfance, l'ANSA ou encore la PMI, autour du développement du langage. De nombreux acteurs associatifs, institutionnels et élus ont franchi les portes de Caf Confluence pour échanger, signer des conventions, mutualiser des projets. Ce choix d'implantation stratégique incarne une volonté assumée : faire de la Caf un acteur moteur du développement social local, en lien étroit avec les dynamiques politiques et innovantes du territoire.

mai 2024
réunion d'échanges des RPE à la Caf

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 75 17/06/2025 14:52

Une Caf rassemblée, vivante et animée

Enfin, Caf Confluence a contribué à renforcer la cohésion interne. Pour la première fois, l'ensemble des équipes travaillent sous le même toit, dans des locaux pensés pour favoriser les échanges. Cette configuration a permis de multiplier les moments de partage, qu'ils soient festifs (foodtrucks, concours de Noël, vœux…) ou plus institutionnels (séances de travail, sensibilisations santé, réunions de management, accueil du conseil d'administration). L'appropriation des lieux s'est faite au rythme des événements et des initiatives collectives. Caf Confluence est désormais bien plus qu'un bâtiment : c'est un levier de dynamique collective, de solidarité au quotidien et d'innovation partagée.

Avril 2024
la nouvelle Caf a «1 an»

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 77 17/06/2025 14:52

LES MEDAILLÉS

2024

de gauche à droite : Cathy, Béatrice, Christophe, Fatima, Marianne, Christophe, Gilles, Chantal, Christian Delafosse (Directeur), Anne, Carole, Nathalie, Laure, Magali, Viviane, Céline, Corinne.

Fiers de vous accompagner !

PROJET D'ENTREPRISE
CAF DE VAUCLUSE

Être reconnus par notre impact sur les territoires

Être reconnus pour notre engagement qualité

Être reconnus comme un collectif solidaire, responsable et innovant

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 79 17/06/2025 14:52

3230 / www.caf.fr Caf de Vaucluse

Caf de Vaucluse / 218 boulevard Pierre Boulle / 84049 Avignon Cedex 9

Design graphique-impression/service communication Caf de Vaucluse/Juin 2025
Photos/freepik/René Rippert/Fanny Sylvestre-Bacchiolelli

PAGES RA 2024 DEFINITIF.indd 80 17/06/2025 14:52