



RAPPORT RSE

2021-2022

Novembre 2023

SOMMAIRE

Avant-propos	3
Carte d'identité	4
2021-2022 : dates clés pour la RSE	5
■ 1. Renforcer notre gouvernance responsable	6
■ 2. Porter notre responsabilité sociale interne	10
■ 3. Réduire notre impact environnemental et s'adapter aux changements climatiques	15
■ 4. Développer notre implication sociétale dans les territoires	20
➔ Perspectives 2023-2027	23

AVANT PROPOS

En tant qu'acteur majeur de la politique familiale et sociale, la branche Famille joue un rôle essentiel pour accompagner la transition écologique dans une logique de justice sociale. Dans le même temps, elle doit s'appliquer une stratégie claire pour réduire l'impact environnemental de ses activités et des secteurs qu'elle finance, comme la petite enfance.

Un engagement de longue date dans la transition écologique, confirmé par la convention d'objectifs et de gestion pour 2023-2027

Notre engagement envers la transition écologique n'est pas nouveau. S'appuyant sur une démarche de développement durable qui lui préexistait, il a pris forme dès 2015 avec la mise en place d'une démarche carbone de branche, le développement d'une politique d'achats responsables et la mobilisation des crédits du plan national immobilier afin d'améliorer la performance énergétique du patrimoine relevant de la branche à travers d'importants travaux de rénovation des bâtiments. La branche a d'ailleurs été reconnue dès 2021 comme un acteur engagé dans la transition écologique en France par le Ministère de la Transition écologique. Mais plus que les reconnaissances c'est l'impact de nos actions qui doit compter le plus, pour nos publics, pour nos partenaires, pour nos collaboratrices et collaborateurs.

C'est en ce sens qu'en juillet 2023 nous avons adopté une nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) ambitieuse en matière de transition écologique pour les années 2023 à 2027. Nous nous engageons sur différentes actions visant à réduire nos émissions de gaz à effet de serre, tout en accompagnant nos partenaires et nos publics dans leur propre transition écologique que ce soit en matière d'atténuation,

d'adaptation ou de gestion du risque de transition.

Un défi : faire de la transition écologique une transition socialement juste

Au-delà des enjeux d'atténuation et d'adaptation qui sont déjà colossaux, le plus grand défi pour nous réside en effet peut-être dans l'accompagnement des risques sociaux de la transition : nous ne pouvons pas permettre que les inégalités sociales s'aggravent à mesure que nous nous engageons collectivement dans la transition écologique. Cette transition aura et a déjà des implications pour les populations auprès desquelles nous agissons, en particulier les plus précaires. Pour nourrir la réflexion à notre niveau et mieux comprendre et prévenir l'impact social de la transition écologique, nous travaillons en collaboration avec des experts et des partenaires comme le Comité scientifique du conseil national de lutte contre la pauvreté et l'école des dirigeants de la protection sociale (EN3S).

Nous avons en effet la conviction qu'en associant le plus grand nombre, à la fois au sein de la branche Famille et avec nos parties prenantes, cet équilibre entre ambition climatique et justice sociale peut être trouvé. C'est en ce sens que nous œuvrons dans le cadre de notre nouvelle COG pour muscler notre stratégie de transition écologique aux côtés de l'ensemble de nos objectifs RSE.



Carte d'identité

Un acteur majeur de la protection sociale au service de toutes les familles

La branche Famille est l'un des principaux acteurs de la **politique familiale et sociale française**. Elle a versé 99 milliards d'euros de prestations en 2022 (allocations familiales, revenu de solidarité active, prime d'activité, aides au logement, allocation aux adultes handicapés...) **auprès de 13,5 millions d'allocataires**.

Elle est constituée de la **Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf)**, et de **101 caisses locales** (caisses d'allocations familiales et caisses de Sécurité sociale) réparties sur l'ensemble du territoire métropolitain et d'outre-mer.



La branche Famille est **l'une des cinq composantes** du **régime général de la Sécurité sociale** avec la retraite, la maladie et les risques professionnels, le recouvrement et l'autonomie.

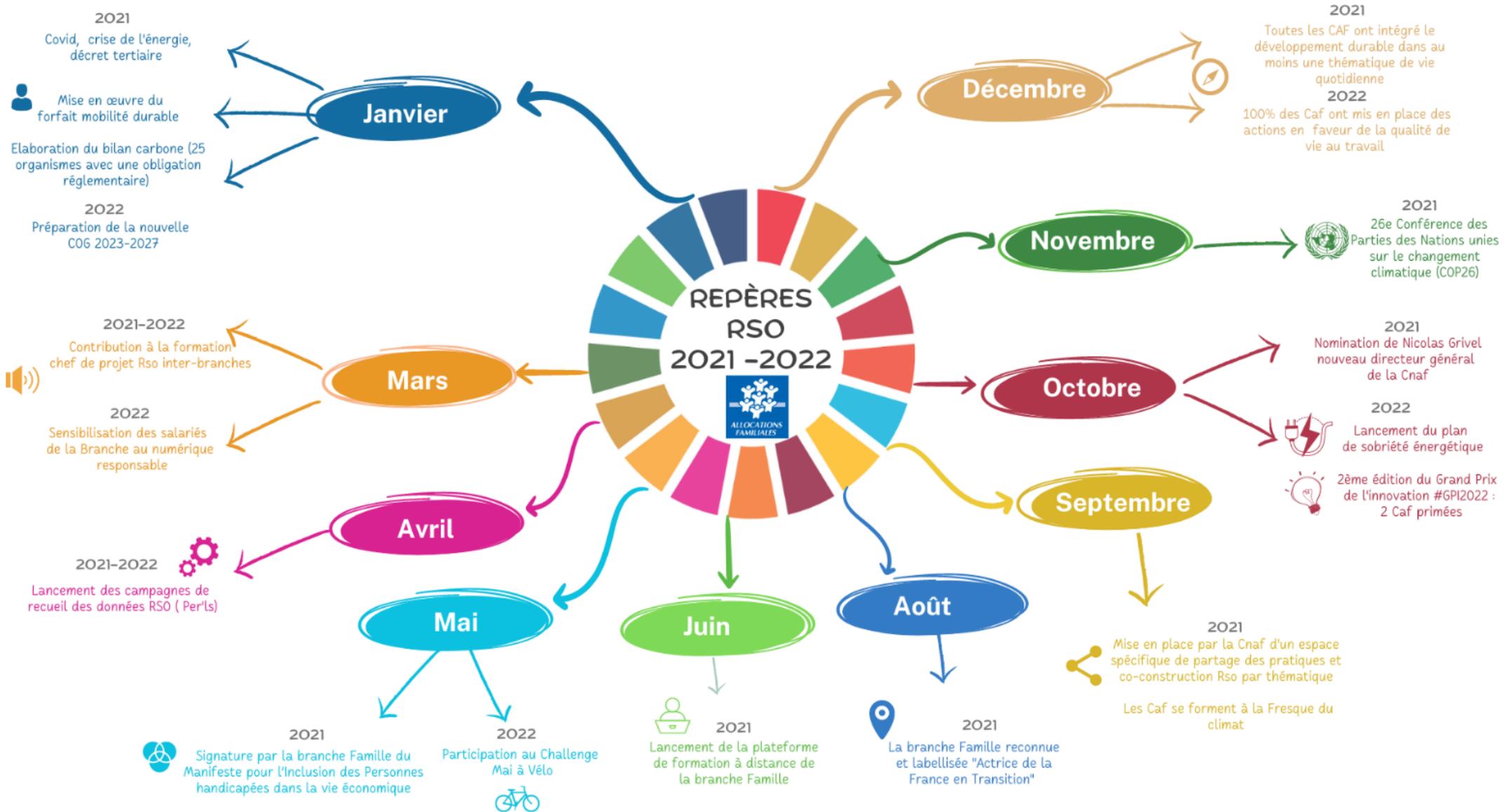
En distribuant des aides financières et en orientant les individus dans l'accès à leurs droits et aux services qui s'offrent à eux, elles accompagnent leurs publics à tous les moments de leur vie. Ainsi, les Caf couvrent **32,7 millions de personnes**, dont **13,9 millions d'enfants**. Acteur majeur des

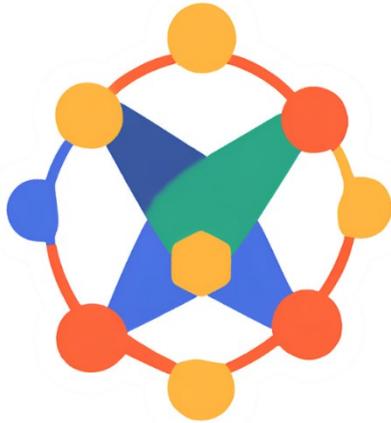
territoires, les Caf sont aux côtés de leurs partenaires avec lesquels elles financent 422 000 places d'accueil collectif. Elles apportent à chacun des moyens durables pour s'émanciper et prendre sa place dans la société, dans une démarche de neutralité et de juste droit.

Par leurs actions, les Allocations familiales œuvrent à la construction d'une société plus juste, plus solidaire, plus humaine.



2021-2022 : dates clés pour la RSE





RENFORCER NOTRE GOUVERNANCE RESPONSABLE

Une démarche globale et engagée, associant de multiples parties prenantes et concourant à notre stratégie de Branche

La RSE au cœur des missions et de la stratégie de la branche Famille



La stratégie RSE de la branche Famille s'inscrit dans le cadre des Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par les Nations Unies pour faire face aux défis environnementaux et sociaux, et pour inciter

les organisations à agir. Elle s'appuie également sur le Référentiel de la démarche de responsabilité sociétale des organisations (RSO) de la Sécurité sociale qui adopte les principes de gouvernance de la norme ISO 26 000.

L'applicatif PERL'S

La branche Famille a déployé le plan d'éco-responsabilité (Perl's) en 2012 pour centraliser, faciliter le suivi et l'évaluation des indicateurs et actions de RSE. L'ensemble des organismes de la Sécurité sociale saisit ses résultats dans cet outil numérique.

Dans le cadre de sa politique RSE et face aux défis liés au changement climatique, la branche Famille renforce en particulier son engagement en matière de transition écologique. Elle s'inscrit dans les objectifs de l'Accord de Paris de 2015 décliné par l'Union européenne et la France pour construire sa propre stratégie.

Chiffres clés 2022

443 projets lancés en 2022 associant un référent RSE (contre 339 en 2021 soit une augmentation de + de 30,68 %)

43 % des organismes ont mis en œuvre un **plan local de RSE** (+ 4,7 points par rapport à 2021)

79,59 % d'organismes ont conduit en 2022 une action associant les collaborateurs au service de la solidarité et / ou de l'environnement et / ou de la santé (contre 74,19 % en 2021 soit augmentation de 5,4 points)

En 2022 : **48 % d'organismes ont médiatisé en externe les bonnes pratiques RSE de leur organisme** (contre 37 % en 2021, 28 % en 2020 soit + 9 points entre 2021 et 2022).

Un pilotage renforcé grâce à une communauté de référents RSE

Le **séminaire** du 8 novembre 2022 à l'école du Breuil à Paris a réuni **les référents RSE des Caf**. À cette occasion, le bilan de la démarche croisée d'accompagnement aux changements pour la transition écologique et solidaire de la Branche, les démarches de la **Caf de la Côte d'Or** (voir encadré) et de la **Caf de l'Ariège** (voir Grand prix innovation) ont été partagés, ainsi que 50 actions incontournables et transposables dans l'ensemble

des organismes de la Branche, définies collectivement.

Une stratégie d'achats responsables qui porte sur les différents champs de la RSE

La politique achat de la Branche s'inscrit pleinement dans une démarche d'optimisation des consommations de biens et de services, pour une économie dans l'usage des ressources tant matérielles - comme les matières premières non renouvelables - que budgétaires. En tant qu'acteur économique sur les territoires, la branche Famille doit agir de façon durable en respectant l'environnement, en optimisant les coûts, en prenant en compte les personnes en difficulté et en soutenant les actions locales.

Une part importante de clauses sociales et environnementales

La politique mise en œuvre au sein de la Branche tend à harmoniser et mutualiser les procédures d'achat réalisées au sein du réseau des Caf. L'objectif est de poursuivre l'intégration dans les marchés des clauses environnementales, d'insertion des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap, ou encore des critères permettant l'intégration de petites et moyennes entreprises (PME) ou de très petites entreprises (TPE) locales. En 2022, 56 % des marchés comportaient une ou plusieurs clauses environnementales et 33 % une clause sociale (marchés > à 25 000 euros HT), ce qui a représenté 31 427 heures de travail exécutées dans le cadre de clauses sociales (hors marchés Ea et Esat). Enfin, 22 % des marchés ont été attribués à des PME (montant total des marchés recensés par l'Observatoire de l'achat) contribuant ainsi à soutenir le tissu économique.

Une optimisation des marchés favorable à la réduction de notre empreinte environnementale

En 2022, les marchés nationaux de papiers et d'enveloppes ont permis de réduire le nombre de procédures d'approvisionnement tout en maintenant la qualité, en diminuant le coût global et en

garantissant des produits respectueux de l'environnement. Une politique d'impression a été définie pour optimiser les solutions techniques et modifier les pratiques des collaborateurs. Elle s'appuie sur un logiciel de gestion des impressions et une gamme de matériels efficaces. Le marché interbranche du parc d'impression permet également de mettre à disposition des matériels d'impression performants tout en élargissant le partage des matériels.

Enfin, une démarche de dématérialisation des titres restaurant a été introduite pour réduire l'utilisation et l'envoi des titres « papier ». Un marché mutualisé de l'accueil en langue des signes est également proposé aux Caf.

Sensibiliser et valoriser nos actions et nos résultats

La promotion des actions de la branche Famille en matière de RSE et la communication sur les temps forts de la Branche fait partie intégrante de notre stratégie. En complément, la sensibilisation de tous les salariés au développement durable et s'appuie sur des publications régulières sur l'ensemble des enjeux RSE auprès de nos 35 000 collaboratrices et collaborateurs.

Pour inciter au changement de pratiques, la branche Famille organise également des **défis nationaux** en lien avec nos axes de transition, avec par exemple la participation au challenge national « Mai à vélo ».

Pour mieux visualiser et valoriser les réalisations concrètes des Caf et de la Cnaf, la branche Famille, avec l'appui du référent innovation de la Caf du Gard, a conçu une carte interactive des actions contribuant aux objectifs de développement durable. Cette carte a été initiée en 2019 en partenariat avec le Ministère de la Transition Écologique, qui a reconnu en août 2021 la branche Famille actrice de la « France en Transition » en labellisant la démarche.



Une innovation au service de notre stratégie RSE

L'innovation fait partie intégrante de notre stratégie RSE. Différents dispositifs existent afin de favoriser les initiatives des caisses qui contribuent à notre stratégie RSE. La démarche d'innovation de la branche Famille est pilotée par le CafLab. En 2022, le Grand prix de l'innovation de la Sécurité sociale a amené deux Caf à remporter un prix parmi 80 challengers (voir encadrés ci-contre).

De nouveaux dispositifs de formation pour accompagner la RSE

La direction de projet Transition écologique et RSE de la Cnaf a contribué, en partenariat les autres caisses nationales, l'Institut 4.10 et l'Ucanss à l'élaboration du nouveau parcours de formation intitulé « Responsabilité Sociétale des Organisations ». Cette formation comprend un module d'acculturation à la dimension de la RSE en e-learning destiné à l'ensemble des salariés de la Sécurité sociale et un module en présentiel, qui s'adresse à tous les chefs de projet et animateur de la RSE.

Lors des sessions de 2022, quatre chefs de projet RSE de la Branche (**Caf de la Gironde, de Seine Maritime, du Bas-Rhin et de l'Isère**) ont partagé les plans d'actions mis en œuvre dans leur organisme et témoigné de leurs pratiques sur la mobilité durable, l'expérimentation de mobilité partagée, le numérique responsable, le développement durable et la qualité de vie au travail.

Catégorie Trophée « Innovation Ressources humaines »

La Caf de Haute-Garonne a séduit les membres du jury avec son **projet appelé « Cellule expérimentale »**, en réponse au souhait des salariés de la Caf de proposer leurs idées pour pouvoir agir davantage sur leur quotidien de travail.

Pour sa mise en place, 14 collaborateurs volontaires ont été sélectionnés pour se retrouver une fois par semaine, accompagnés d'une facilitatrice, dans un environnement où ils sont placés au cœur de la prise de décision, et où chaque idée est évaluée pour améliorer leurs activités.

Après une année d'expérimentation et 105 idées partagées, cette démarche a permis de renouveler les modes de management, responsabiliser les collaborateurs, renforcer la collaboration et rendre un service de qualité aux allocataires.

Catégorie Trophée « Innovation territoriale »



La Caf de l'Ariège et la MSA Pyrénées Sud ont répondu avec le **projet : « Comme au resto »**.

Il avait pour but de mettre en place un service de livraison à domicile de repas élaborés dans les cuisines du centre social « Le Léo » de Foix. La livraison était effectuée par cinq étudiants du Centre Universitaire de Foix auprès de 18 personnes âgées isolées autonomes, ne bénéficiant pas d'un service de portage de repas, et habitant à Foix ou ses environs. Les produits commandés à la Chambre d'agriculture ont été transformés et cuisinés au centre social.

La Caf de Côte d'Or intègre la RSE dans sa gestion quotidienne



Interview avec Caroline Michal, Directrice de la Côte d'Or, sur l'engagement de la Caf dans une démarche RSE d'ampleur.

Comment la Caf a-t-elle initié et mené sa démarche RSE ?

La Caf de Côte d'Or a intégré la RSE dans sa gestion quotidienne en accord avec les valeurs de la Sécurité sociale telles que la solidarité, la neutralité et la prise en compte des générations futures. La démarche RSE s'est effectuée avec l'appui d'un professionnel, impliquant le comité de direction élargi, le personnel et les parties prenantes telles que les administrateurs, les partenaires, les allocataires et la Caisse nationale d'assurance vieillesse.

Quelles réalisations ont été accomplies ?

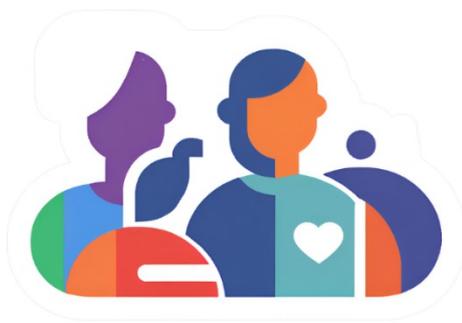
Un diagnostic initial a été réalisé avec l'aide de ce professionnel, incluant des questionnaires et des entretiens avec les salariés, allocataires et partenaires. L'objectif visait à faire de la RSE une démarche transversale touchant tous les services de la Caf.

La RSE a été notamment formalisée dans une politique handicap vis-à-vis des salariés, allocataires et partenaires avec des actions concrètes suivies par un Copil (sensibilisation des salariés aux différents handicaps par Cap emploi, vidéos d'agents ayant bénéficié d'un aménagement de poste). D'autres actions ont été mises en œuvre, notamment la régulation du temps de travail (ex. : pas de réunion le vendredi AM pour garantir à tous une demi-journée pour travailler ses dossiers), la parentalité en entreprise, un observatoire de la désinsertion professionnelle, des actions santé pour les personnels, et des bonus pour les partenaires engagés dans le développement social durable.

Qu'en est-il de la responsabilité environnementale ?

Des actions environnementales ont été menées, notamment la rénovation des bâtiments, la sobriété énergétique, des dons d'équipements informatiques amortis aux associations, des horaires de ménage en journée, et une politique d'achats responsables privilégiant les produits locaux.

Enfin, des ambassadeurs RSE ont été désignés pour encourager les propositions et les innovations en matière de développement durable. La RSE est ainsi devenue le fil rouge du futur contrat pluriannuel de gestion et du projet d'entreprise de la Caf de Côte d'Or. La cellule expérimentale est devenue aujourd'hui un service à part entière de 25 agents.



PORTER NOTRE RESPONSABILITE SOCIALE INTERNE D'ENTREPRISE

L'adoption et la promotion de pratiques responsables et la garantie d'un environnement de travail sûr, inclusif et équitable pour les salariés

*Equité.de.traitement
Sécurité.au.travail
Dialogue.social
Expression.des.salariés
QVCT Bien-être Santé
Handicap
Santé.environnement
Compétences*

Les crises sanitaire et énergétique de 2020 et 2022 ont posé de nombreux défis à nos organisations, touchant divers domaines tels que les ressources humaines, la protection des salariés,

l'organisation des espaces de travail. En réponse à ces défis, la branche Famille s'est concentrée sur quatre thèmes prioritaires : l'organisation du travail, le management, la formation professionnelle et le recrutement.

Constituant l'un des cinq volets du référentiel RSO de la Sécurité sociale, la responsabilité sociale interne joue un rôle clé dans la performance sociale de l'organisation dans une logique de symétrie des attentions. Cette performance sociale est essentielle pour assurer une efficacité économique globale et durable.

Chiffres clés 2022

52,30 % de contrats d'alternance (apprentissage, professionnalisation) se poursuivent par la signature d'un CDD ou d'un CDI (en 2021 : 49,72% soit + 2,58 points de pourcentage).

7,31 % de salariés sont en situation de handicap (2021 : 6,85% soit + 0,46 point de pourcentage).

67,53 % de salariés (Cdd+ Cdi) **en télétravail** (contre 66% en 2021)

76,77 % d'organismes ont proposé des **formations aux évolutions du numérique** (81% en 2021).

66 Caf déclarent avoir mis en place **une instance de gouvernance et / ou de gestion de leur démarche de qualité de vie et des conditions de travail.**

La branche Famille engagée pour la qualité de vie au travail

La branche Famille a placé la qualité de vie au travail au cœur de sa mobilisation et de sa performance. Pour répondre à son engagement d'employeur socialement responsable, elle a continué le déploiement de son plan d'actions 2018 - 2022 ambitieux, axé sur la santé et la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT). Après avoir mis à disposition des Caf des outils pour élaborer leurs plans d'action QVCT locaux en 2018 et 2019, plusieurs actions phares ont ainsi été menées en 2021 et 2022 et notamment :

- prévention des suites de la crise sanitaire et des confinements en soutenant le télétravail et en sensibilisant au droit à la déconnexion ;

la gestion de la distanciation sociale et

- identification et régulation de la charge de travail par l'expérimentation d'une nouvelle organisation du traitement des dossiers allocataires par l'approche dite « populationnelle » à la Caf des Pyrénées-Atlantiques, du Bas-Rhin et de l'Eure-et-Loir ;
- accompagnement des plateformes de services dans la prévention des risques psychosociaux et de l'absentéisme ;
- animation du dialogue au sein des équipes, avec un guide méthodologique pour la mise en place d'espaces de discussion et l'expérimentation avec la Caf de la Gironde et du Bas-Rhin ;
- formation e-learning des salariés en relation avec le public à la prévention et gestion des incivilités ;
- accompagnement de la transformation numérique interne (TNI) pour anticiper les évolutions et faciliter le changement.

Après un bilan collectif de branche avec les acteurs RH en octobre 2022, le prochain plan d'action QVCT se concentrera sur les besoins remontés par les Caf, notamment en renforçant les collectifs de travail, la prévention en santé physique et mentale, l'accompagnement de la transformation numérique interne, le télétravail et le soutien managérial.

Une marque employeur socialement responsable

En termes de marque employeur et de politique RH, les plans d'actions qualité de vie au travail des Caf engagent la branche Famille à garantir l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale, à respecter le droit à la déconnexion des collaborateurs et à développer le télétravail. Ils contribuent ainsi à mettre en lumière la qualité d'employeur socialement responsable de la Branche.

Pour valoriser ses atouts en externe, la branche Famille a créé, en janvier 2021, une page LinkedIn **Caf-Allocations familiales** en tant qu'employeur, et modernisé la **page Emplois et Carrières du Caf.fr** avec des fiches métier courtes pour faciliter la compréhension des missions en Caf.

En outre, la branche Famille s'est engagée sur les réseaux sociaux en partageant des publications sur son engagement en faveur de la mobilité durable, notamment sa participation pour la 3ème année consécutive au challenge Mai à vélo.

Ces actions contribuent également à sa responsabilité sociétale et environnementale.

De nombreux accords RSE pour la Branche

En 2021 et 2022, la branche Famille a consolidé sa démarche de responsabilité sociale interne en signant :

- **60 accords pour la promotion de l'égalité professionnelle femmes-hommes**, sur tous les pans de l'activité professionnelle, en introduisant notamment des actions de lutte contre les violences sexistes et sexuelles au travail ;
- **50 accords pour la mise en œuvre du forfait mobilités durables** ;
- **115 accords pour le télétravail (+ 46 en 2022 par rapport à 2021).**

Dans le contexte de la crise sanitaire, la Branche a ainsi largement favorisé le développement du télétravail. Ainsi, en 2022, on compte 22 926 télétravailleurs contre 20 780 en 2021 et 4 000 personnes en 2019 **soit en 2022 67,53% de salariés en CDI bénéficiant de jours de télétravail.**

L'égalité professionnelle au cœur de nos politiques RH

Dans la branche Famille, la proportion des femmes atteignant les postes les plus élevés est à un haut niveau en comparaison de la moyenne française :

- **55 % des Caf ont au moins 6 femmes dans les 10 plus hautes rémunérations** ;
- En revanche, la rémunération moyenne des femmes en 2021 et 2022 dans la Branche est inférieure d'environ **15 %** à celle des hommes avec toutefois un recul depuis 2017 (- 3 points). Ce différentiel

s'explique notamment par une sur-représentation des femmes dans les postes opérationnels (gestionnaires conseils, conseiller service à l'utilisateur...).

Le pourcentage des femmes directrices de Caf est passé de **44,8 % en 2021** à **39,18 % en 2022**. A l'inverse, les **femmes représentaient 52 % des agents de direction** dans la branche Famille en 2021, et **55 % en 2022**.

Depuis 2020, les Caf ont renforcé leur engagement en matière d'égalité. Des jurys de recrutement ont été sensibilisés à la lutte contre les stéréotypes et les discriminations. Des formations de managers à la conduite des entretiens d'évaluation et des sensibilisations des collaborateurs à la lutte contre le sexisme, les stéréotypes et les violences sexistes et sexuelles ont été dispensées.

Agir pour le handicap

La branche Famille présente un **taux d'emploi moyen de personnes en situation de handicap de 7,31 % en 2022** contre **6,85 % en 2021**. Engagée fortement et de longue date en faveur de l'inclusion, en versant des prestations pour compenser le handicap, la branche propose un accueil adapté aux personnes en situation de handicap, qu'elles soient allocataires ou salariées.

Parmi les actions phares, la branche Famille a participé à un concours vidéo Handicap étudiant, organisé un

événement de sensibilisation pour tous les sala-



24/03/2021 Premier événement en direct

riés de la Branche au handicap avec la Fédération française handisport, signé le Manifeste pour l'Inclusion des personnes handicapées dans la vie économique, et lancé un créée RH pour valoriser les initiatives en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap menées par les Caf.

Cette créée a permis de faire ressortir les initiatives suivantes. A **la Caf de la Corrèze**, ce sont l'impulsion et le portage par la direction des enjeux du handicap qui ont permis de donner une efficacité à la politique handicap favoriser le dépassement des préjugés et l'intégration de la diversité. **La Caf de la Côte d'Or** a mis en avant quant à elle une démarche de sensibilisation sur les handicaps invisibles et l'utilité de la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé, considérant que s'investir dans la diversité, c'est aussi penser au caractère « invisible » de certains handicaps. **La Caf de la Loire Atlantique** a organisé une session de formation au poste de gestionnaire conseil allocataire pour les personnes autistes. **La Caf du Rhône** s'est impliquée aux côtés d'une troupe de théâtre dont les comédiens sont porteurs de handicap, au travers d'actions de mécénat et de participation à ses représentations. Enfin, **la Caf du Val-d'Oise** a proposé à 14 de ses collaborateurs volontaires, dans le cadre d'un marché mutualisé, une formation de premier niveau en langue des signes française (LSF), un vrai plus pour les usagers.



Ces actions témoignent d'une marque employeur branche Famille inclusive contribuant à sa responsabilité sociale interne comme externe.

Accompagner l'évolution des métiers : un enjeu majeur dans un monde en transition

Dans un contexte de transformations sociétales, managériales, numériques et écologiques, la branche et ses métiers sont directement affectés par des évolutions dont la crise sanitaire a été sans conteste un accélérateur en favorisant l'autonomie, l'émergence de dynamiques collaboratives et un nouveau rapport aux lieux et aux collectifs de travail. Il convient également d'anticiper les besoins des publics accompagnés par la branche Famille et d'identifier les évolutions

associées à ses métiers en intégrant pleinement à tous les niveaux la transition écologique.

Assurée que c'est en plaçant l'humain au cœur de l'organisation que la fonction RH peut accompagner ces transitions, la branche Famille a engagé une démarche de refonte de son dictionnaire des compétences. Son objectif était de mettre à disposition des Caf des compétences nouvelles ou actualisées pour accompagner l'évolution des métiers (*soft skills*, numérique).

Dans la continuité de la crise sanitaire, une enquête auprès de 10 000 collaborateurs a souligné les attentes concernant le télétravail et le maintien des collectifs dans un contexte d'hybridation des organisations de travail. La vision partagée de la place centrale des managers dans ce nouveau paradigme a conduit la branche Famille à identifier plusieurs chantiers à entreprendre, tels que la définition des attentes, la formation, l'évaluation et les accompagnements de soutien à la fonction managériale. Ces réflexions en lien avec les environnements de travail ont fait partie des travaux préalables à la convention d'objectifs et de gestion pour 2023-2027.

La transformation numérique interne pour s'adapter aux enjeux des nouvelles pratiques de travail

En phase avec le développement du travail hybride (combinaison du travail au bureau et à distance), la branche Famille a élargi son offre de service interne entre 2021 et 2022. En s'appuyant notamment sur des outils numériques, elle a perfectionné ses méthodes pour organiser à distance les activités, le management, l'animation de formations, le recrutement et la sécurisation des pratiques d'entretien.

D'abord expérimenté en 2019 par 11 caisses, Pix est devenu l'outil de référence de la Sécurité sociale, et de la branche Famille. Il permet de mesurer le niveau de maturité numérique des professionnels et d'accompagner leur montée en compétences. L'outil Pix propose à chaque collaborateur des parcours ludiques et apprenants sur sa plateforme, adaptés à son organisation, son

environnement et ses enjeux. Entre mars 2019 et fin 2022, plus de 90 Caf ont déployé l'outil. Depuis 2022, Pix peut être proposé à tous les salariés de la Branche.

Un Parcours Aidants numériques au sein de la Branche a été proposé à partir de 2022 aux professionnels des Caf en première ligne face aux usagers en difficultés avec les outils numériques. Un parcours d'immersion à l'outil « Teams » est également proposé à l'ensemble des collaborateurs de la Branche. Les 101 Caf, les 8 CDR et la Cnaf sont désormais tous engagés dans cette démarche.



Enfin, la branche Famille a également fait le pari de l'adaptation des compétences de ses salariés. Elle a ainsi lancé en juin 2021 une plateforme de formation à distance, Syfadis, accessible à l'ensemble de ses salariés afin de limiter notamment son impact carbone tout en préservant la qualité de vie et les conditions de travail.

La Caf de l'Hérault labellisée organisme engagé RSE confirmé



La Caf de l'Hérault est le premier organisme au sein de la Sécurité sociale labellisé RSE niveau « confirmé » par l'Afnor.

La Caf s'est engagée à intégrer la RSE dans ses prises de décision, à renforcer et structurer sa démarche de développement durable et de qualité de vie au travail, en s'appuyant sur le référentiel RSO de l'Ucanss.

Certifiée ISO 9001 depuis plusieurs années, la Caf a ainsi aligné ses cinq axes stratégiques avec ses cinq engagements RSE. Ainsi la Caf assure une cohérence entre ses missions et leur mise en œuvre.

Quelques exemples d'actions RSE incluent la dépollution d'une plage à Sète avec l'association Projet Rescue Ocean, le soutien aux sans-abris avec l'association Sakado, et la signature d'une convention partenariale avec le Gefluc pour la lutte contre le cancer.

Un défi sportif connecté pour combattre la sédentarité



La Caf des Alpes-Maritimes a organisé un défi sportif ludique appelé « À vos baskets ». 171 agents formant 36 équipes ont participé pour obtenir un maximum de pas et se hisser en haut du classement. L'application mobile Kiplin leur a permis de suivre leur progression en temps réel, participer à des défis et s'encourager mutuellement. Privilégier les escaliers à l'ascenseur, partir marcher sur sa pause du midi, faire une randonnée pendant son temps libre... les salariés ont redoublé d'ingéniosité pour arriver sur le podium final.

Un challenge pour la lutte contre le cancer à la Caf des Pyrénées-Orientales



De septembre à novembre 2022, les équipes de la Caf des Pyrénées-Orientales ont relevé le défi et marché en faveur de l'association OncoParcours PO en participant à un challenge sportif interentreprises. L'objectif était de faire un maximum de pas pour les capitaliser au bénéfice de cette association. La somme de 2 500 euros a ainsi pu être rassemblée.

La Caf de l'Eure intègre la RSE dans son projet d'entreprise



Fin 2020, la Caf de l'Eure a décidé d'inclure le développement durable dans son projet d'entreprise pour impliquer au quotidien ses agents dans la préservation de la planète. Une équipe de 9 agents volontaires, issus de services et métiers différents, a élaboré un plan d'actions en 2021 avec l'objectif de faire évoluer les comportements au plus vite et agir à leur échelle pour la planète.

Plusieurs actions de recyclage alimentaire, de bouchons plastiques, de livres, de mobilier, et de vente de produits de saison en faveur de l'économie sociale et solidaire ont été organisées. Un point de collecte de bouchons plastiques a été créé en partenariat avec l'association Bouchons 276. Un rendez-vous bimensuel avec la mascotte ERVÉ comme Écologie, Recyclage Vert, Économie permet de communiquer sur ces initiatives auprès du personnel.



REDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Un engagement renforcé dans la transition écologique

L'année 2022 a été marquée par la crise énergétique liée notamment à la situation en Ukraine depuis mars 2022. Dans ce contexte, le gouvernement français a réagi en juillet 2022 en lançant son plan de sobriété énergétique pour réduire la consommation énergétique nationale de 10 % d'ici 2024. Déjà engagée dans une politique de réduction de sa consommation d'énergie, la branche Famille s'est pleinement associée à l'effort en activant à partir d'octobre 2022 un plan d'action de sobriété énergétique sans précédent.

Ce plan et les mesures mises en œuvre au sein de la branche contribuent également à la réduction par la branche de son empreinte carbone : réduction de la consommation énergétique de nos bâtiments, diminution de notre empreinte carbone numérique et promotion de la mobilité durable auprès des collaborateurs. La Cnaf accompagne également activement les caisses concernées par l'obligation réglementaire de réaliser un bilan carbone, avec un dispositif de formation qui favorise l'internalisation des compétences en la matière.

Accompagner la transition écologique

Dans la continuité de la réalisation des bilans carbone, l'action en matière de transition écologique se concentre également sur la sensibilisation des collaborateurs. Les Caf et la Cnaf se forment avec la Fresque du Climat et d'autres ateliers similaires pour comprendre le dérèglement climatique et agir. Ces sensibilisations sont un maillon essentiel pour identifier de nouvelles solutions réalistes et à impact. Elles seront complétées par des

formations pour les décideurs à impact. Un plan national de formation sera développé dans le cadre de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion pour 2023-2027.



Chiffres clés 2022

Consommations énergétiques : 104,2 GWh corrigés en 2022 (109,3 GWh corrigés en 2021) soit **une baisse de 4,62 %**. Une **baisse de 19,25 % depuis 2018** (134,2 GWh).

Consommation d'eau de 178 289 m3 en 2022, **stable** par rapport à 2021.

47 plans de mobilité formalisés en 2022 dans la Branche.

Flotte automobile : un kilométrage en baisse par rapport à 2019, avec **-15,5 % entre 2019 et 2022**.

Un **parc électrique** en hausse avec **145 unités** en 2022 contre 79 en 2019.

La fresque du climat quézako ?



La fresque du climat est un atelier participatif animé par les bénévoles de l'association La Fresque du Climat ou des fresqueurs formés. Les participants identifient les liens de causes à effets sur le changement climatique parmi 42 cartes basées sur les rapports du GIEC, puis finissent par dessiner une fresque qui relie ces éléments. Les ateliers se terminent par une identification des actions à mettre en œuvre à plus ou moins long terme et à différentes échelles (individuelle ou collective).

La participation à une fresque peut également se faire à titre individuel et chacun peut devenir à son tour formateur.

S'engager toujours plus pour la mobilité durable

La Branche a œuvré en mettant en œuvre des plans d'actions favorisant la mobilité durable.

Dans ce cadre, la Cnaf incite les Caf à conduire une démarche d'analyse globale de tous les déplacements des salariés et des allocataires des caisses afin de rationaliser les déplacements liés à l'activité des organisations et limiter l'utilisation de la voiture individuelle.

À la suite de l'entrée en vigueur du forfait mobilités durables en mai 2020 qui a remplacé l'indemnité kilométrique vélo, 50 nouveaux organismes ont mis en place, en 2021 et 2022, un accord forfait mobilités durables qui encourage les mobilités douces de nos salariés.

Pour renforcer l'efficacité de ces dispositifs, un accompagnement national a été proposé aux Caf pour la mise en œuvre du forfait mobilités durables ainsi que pour le déploiement des plans de

mobilité et leur mise à jour. Dans la continuité, la Branche a organisé comme chaque année une campagne de sensibilisation aux mobilités douces et actives.

La Caf de Loire-Atlantique labellisée « employeur pro-vélo »



La Caf de Loire Atlantique a réalisé la prouesse d'être **la première entreprise de France à obtenir ce prestigieux label au niveau OR**. C'est un atout considérable puisqu'il valorise les actions pro-vélo menées par la Caf et renforce sa marque employeur. Le label a été obtenu après un audit qui a porté sur les thématiques suivantes : pilotage, communication, services, sécurité et équipements. Cette labélisation est une véritable reconnaissance des nombreux efforts consentis par la Caf de Loire-Atlantique pour agir de manière positive sur le bien-être de ses collaborateurs et en faveur de l'environnement.

Pour renforcer ses engagements en faveur de la mobilité durable, de la mobilisation pour le sport et la santé, la branche Famille a participé pour la 2ème année consécutive au challenge « Mai à Vélo ». Durant tout le mois de mai 2022, 313 salariés des Caf et de la Cnaf ont réalisé 50 861 kms soit l'équivalent de 11 tonnes de CO2e évitées si ces trajets avaient été effectués en voiture thermique. 24 organismes de la branche Famille ont participé et nous ont permis de nous hisser à la 3ème place du classement en promouvant la décarbonation des déplacements privés et professionnels.



Les Caf de l'Allier et de Saône-et-Loire récompensés au Challenge mobilité



Les Caf de Saône-et-Loire et de l'Allier se sont vue primés lors du « Challenge mobilité » Auvergne Rhône-Alpes 2021, qui encourage les solutions alternatives à l'utilisation individuelle de la voiture telles que le vélo, le covoiturage, les transports en commun et la marche. Ces distinctions soulignent l'engagement des Caf en faveur de la lutte contre le changement climatique.

Une gestion durable des ressources

Pour répondre aux enjeux de performance énergétique et réduire sa consommation, la Branche Famille a élaboré un plan d'action « sobriété énergétique » dans la continuité du Schéma directeur immobilier 2018 - 2022 de la Branche, du Décret tertiaire de juillet 2019 et de la circulaire ministérielle de juillet 2022 relative à la sobriété. L'objectif principal est une réduction de 10% des consommations énergétiques (gaz, électricité, carburant) d'ici 2024 en se concentrant sur trois domaines clés :

- l'immobilier et les installations techniques ;
- les outils informatiques et réseaux ;
- les pratiques de mobilité durable.

Pour augmenter l'efficacité de ces engagements, une stratégie d'accompagnement des salariés à l'adoption de nouvelles pratiques a également été prévue.

La Branche Famille s'est engagée par ailleurs à améliorer la gestion de son patrimoine immobilier en accompagnant et sensibilisant les Caf à diminuer l'impact énergétique de leurs bâtiments et à se conformer au décret tertiaire. Elle a ainsi proposé la prise en charge de travaux dans les Caf

favorisant des économies rapides d'énergie tels que l'installation de détecteurs de présence, de luminaires à led, de sondes de températures et de robinets thermostatiques.

Les opérations immobilières réalisées ont contribué à une **baisse de la consommation énergétique en kWh de la Branche Famille de 34 % entre 2014 et 2022**. La mutualisation immobilière, avec le programme « Impulsion 2021 de l'Ucanss », a par ailleurs encouragé des projets immobiliers innovants. Les cessions immobilières ont également réduit de 10 % la surface utile brute de la Branche sur la même période.

De nombreux exemples de projets immobiliers, réalisés sur la période conventionnelle 2018 - 2022 et financés au titre du Plan national immobilier, contribuent à la réduction des consommations énergétiques de la Branche. En voici quelques-uns.

Caf de Paris : rénovation du site de Jaurès



Ce projet de réhabilitation de l'immeuble comprenant notamment la rénovation des installations électriques et des éclairages, le remplacement des huisseries et la mise en place d'une gestion technique du bâtiment, permet de réduire les consommations énergétiques de 33 % soit une évolution de l'étiquette énergétique de B à A.

Caf de l'Aube : acquisition d'un nouveau siège à Troyes



Ce projet a permis de réduire les consommations énergétiques entre 2019 (ancien siège) et 2022 (année pleine d'occupation sur le nouveau site) de 68,45 % soit une évolution de l'étiquette énergétique de D à B.

La Caf des Alpes de Haute-Provence passe au solaire



En octobre 2022, la Caf des Alpes de Haute-Provence a inauguré, 212 panneaux photovoltaïques pour atteindre l'autonomie énergétique, réduire les coûts de consommation et respecter le décret tertiaire. Avec 45 % de la production alimentant directement la Caf, **37 % de sa consommation annuelle d'électricité sera couverte**. En termes de développement durable, ce sont **7,41 tonnes d'émissions de CO2 économisées équivalent à 340 arbres plantés**.

La réduction de la consommation, nouveau défi pour la Branche

Dans un contexte marqué par les conséquences du changement climatique et l'augmentation des vagues de chaleur et des sécheresses, la raréfaction de l'élément vital qu'est l'eau est devenue **une préoccupation majeure**. La mise en place de plans visant à réduire notre consommation d'eau devient urgente. En 2021, plusieurs Caisses

d'Allocations Familiales (Caf) ont pris des mesures concrètes en faveur de la préservation de l'eau. Parmi elles, les **Caf de l'Allier, des Bouches-du-Rhône, des Côtes d'Armor, de Meurthe-et-Moselle, du Loiret, des Deux-Sèvres, de la Guadeloupe, du Morbihan, des Hautes-Pyrénées, des Vosges et des Yvelines** ont mis en place la récupération d'eau de pluie. En captant et en stockant l'eau de pluie, ces Caf contribuent activement à la préservation de l'eau potable tout en réduisant la pression exercée sur les ressources hydriques. Ces initiatives sont un pas en avant vers une gestion plus responsable de notre consommation d'eau et dans la préservation de l'environnement.

Déchets : on réduit, on réemploie, on trie, on recycle

Depuis 2015, la branche Famille s'est engagée dans une campagne nationale concourant à la réduction de l'utilisation des ressources naturelles. La Branche accompagne les 101 Caf et la Cnaf dans la réalisation de leurs plans et la mise en œuvre des actions de réduction des déchets. En 2022, **57 organismes de la Branche avaient formalisé un plan de traitement des déchets selon les 5 flux contre 54 en 2021**. En outre, de nombreuses Caf s'engagent dans une démarche zéro plastique et de réutilisation des matériels pour répondre à la loi relative à lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (AGEC).

La **Caf de l'Hérault**, dans le cadre sa stratégie RSE, a ainsi organisé des opérations de réutilisation de matériels comme des dons de fournitures de bureau et de vaisselle, ainsi que des distributions d'objets à des personnes sans-abris. La **Caf des Alpes-Maritimes** a adopté des mesures pour limiter le plastique à usage unique et favoriser la biodiversité en invitant le compostage dans ses restaurants d'entreprise. La **Caf des Pyrénées Orientales** a valorisé sur le site de l'Ademe ses actions sur le réemploi et le gaspillage alimentaire. Enfin, la **Caf de l'Aube** a déployé un plan de développement durable avec des poubelles de tri sélectif, l'achat de voitures électriques, et la distribution de gourdes isothermes et de sets pour réduire les déchets domestiques alimentaires.

S'engager pour le numérique responsable

Dans un contexte de croissance des usages numériques, la branche Famille s'est dotée d'un plan d'actions afin alléger la consommation d'énergie liée au numérique. Les préconisations de la direction du système d'information (DSI) portent notamment sur :

- les réseaux d'échanges ;
- le développement des logiciels et sites ;
- les *data center* ;
- les solutions progiciels en mode Saas et plus globalement le cloud ;
- l'organisation et la stratégie d'utilisation.

Des mesures concrètes incluent ainsi l'automatisation de l'extinction des PC, la promotion d'éco-gestes numériques, l'abaissement de la température des salles informatiques, l'extinction automatique de tous les photocopieurs et imprimantes le soir, la pratique de l'éco conception lors des développements informatiques ou encore le choix d'un hébergement vert certifié ISO 14001 pour le développement des sites. L'accent est également mis sur l'achat de matériels sobres énergétiquement et durables.



La Tni passe au vert

Pour renforcer ses engagements, plusieurs actions de sensibilisation ont été organisées dans

les Caf. La journée Cyber World CleanUp Day du 19 mars 2022 et la Semaine européenne du développement durable 18 septembre au 8 octobre 2022 ont été l'occasion de sensibiliser l'ensemble des salariés

GERER SES FICHIERS SEREINEMENT



d'agir sur le nettoyage de leurs données et sur leurs pratiques éco-responsables au bureau comme en télétravail.

VIDAGE DE CORBEILLE



Caf de Seine Maritime certifiée « numérique responsable »

En tant qu'acteur institutionnel et employeur, la Caf de Seine-Maritime s'implique dans la sobriété énergétique et numérique, la rénovation des bâtiments et la mobilité décarbonée.

Ella a pu bénéficier de l'**accompagnement Coalition COP21 « numérique responsable »** et de la Métropole Rouen Normandie pour mettre en œuvre sa démarche « Numérique Responsable ». L'objectif était de réduire l'impact environnemental des activités et lutter contre le changement climatique.

La Caf a ensuite obtenu la **Certification numérique responsable** lors du Salon des solutions durables récompensant son engagement dans cette démarche.

En mars 2022, La Caf de Seine Maritime a notamment lancé un défi collectif auprès de ses collaborateurs, le « Ménage de printemps sur les données ». Elle s'engage avec les partenaires locaux pour intégrer le numérique dans sa politique RSE et ainsi réduire l'impact environnemental et énergétique de ses pratiques.

Se mobiliser pour la biodiversité

Dans le cadre de sa stratégie de transition écologique, la branche Famille s'engage enfin pour préserver la biodiversité. Plusieurs Caf contribuent notamment à travers des pratiques d'entretien responsables. Par exemple, **la Caf du Rhône** a mis en place le fauchage raisonné, et **la Caf des Alpes-Maritimes** privilégie la gestion différenciée des espaces avec compostage.

La **Caf du Morbihan** favorise la tonte « mulching » afin de limiter le traitement des déchets de tonte. Elle a également ajouté à ses espaces des poissons, des hôtels à insectes et nichoirs. La transformation de surfaces en jachères fleuries se poursuit. En 2021, **la Caf de la Gironde** a également organisé un atelier de bombes à graines pour créer une jachère fleurie dans ses espaces verts.



DEVELOPPER NOTRE IMPLICATION SOCIETALE DANS LES TERRITOIRES

Une action coordonnée avec les acteurs du territoire pour mieux répondre aux besoins de la population

L'évolution des structures familiales, des habitudes et attentes vis-à-vis des services publics ou encore de nos missions conduisent la branche Famille à mobiliser davantage les complémentarités avec les autres organismes de sécurité sociale (maladie, retraite, autonomie, recouvrement). Il s'agit de mieux répondre aux préoccupations des populations, au plus proche des bassins de vie, en développant les différentes formes de coopération avec les acteurs locaux, régionaux, nationaux et européens.

Chiffres clés 2022

74,51 % d'organismes ont mis en place des actions concourant à des programmes de développement territoriaux (contre 72,34% en 2021)

81% des organismes de la branche Famille ont mis en place des actions en faveur de l'inclusion numérique (contre 85% en 2021).

Adapter l'offre de services de proximité sur l'ensemble des territoires

Dans le cadre de la COG 2018 - 2022, l'adaptation des services de proximité sur l'ensemble des territoires a été priorisée, grâce au déploiement des Conventions territoriales globales (CTG). Ces conventions signées entre la Caf et les partenaires

locaux visent à renforcer la coordination et l'efficacité des actions pour les habitants d'un même territoire. Chaque Caf coordonne la conduite d'un diagnostic territorial d'expression des besoins en associant les parties prenantes à sa démarche. Chaque Caf ajuste ainsi ses services pour répondre aux besoins locaux en matière de petite enfance, enfance, jeunesse, logement et accès aux droits. À fin 2022, **96 % des habitants étaient couverts par une CTG**, illustrant la mobilisation réussie des acteurs autour d'un projet territorial global.

La RSE au cœur de l'animation et de la vie sociale : retour sur une expérience innovante d'évaluation d'impact social

Un regroupement de quatre associations d'intérêt général s'est formé en 2014 dans la Drôme pour mettre en place un projet global de territoire. En 2017, elles ont lancé une évaluation de leur impact social, avec une gouvernance partagée et de fortes alliances territoriales. L'agrément « espace de vie sociale » a été accordé par la **Caf de la Drôme** pour soutenir ce modèle novateur. La Caf soutient leurs projets liés au développement durable tels que le troc, le tri, les jardins partagés, le compostage. La Caf intègre les enjeux de transition écologique dans les structures d'animation sociale. Le concept de « fleur de l'utilité sociale » illustre l'engagement de ces structures envers le développement durable et leur rôle dans la transformation de la société. Les **Caf de**

l'Ardèche et **de Seine Maritime** sont aussi impliquées dans cette dynamique.

Valoriser les actions concourant aux programmes de développement territoriaux

Les Caf viennent également en appui à des initiatives locales au niveau de petites collectivités, agissant comme des moteurs de développement. Sources d'innovation et de création de richesses tant financières que non financières, ces initiatives sont valorisées par la branche Famille à divers niveaux.

L'Espace R, la nouvelle ressourcerie de la CAF du Var



L'Espace R, une ressourcerie créée en 2020 par la **Caf du Var** en partenariat avec l'Union française des œuvres laïques d'éducation physique (Ufolep), met à disposition gratuitement du matériel allant du sportif au culturel ainsi qu'un espace de coworking pour les acteurs enfance / jeunesse. Cet espace soutient l'économie circulaire avec sa recyclerie sportive qui permet de récupérer, revaloriser et réutiliser le matériel. Les structures jeunesse peuvent bénéficier de leur matériel ou en faire bénéficier d'autres partenaires.

Partenariat Assurance retraite / Allocations familiales pour favoriser l'habitat intergénérationnel solidaire



Face aux problèmes de logement des jeunes et l'isolement des aînés, l'Assurance retraite, le réseau Cohabitis et les Caf ont collaboré pour promouvoir la cohabitation intergénérationnelle solidaire. Un forfait cohabitation lancée en octobre 2020 avec les Carsat et **11 Caf*** soutient des binômes de retraités et de jeunes, facilitant le logement des jeunes et offrant une compagnie aux aînés.

***Drôme, Gironde, Isère, Landes, Loire, Loire-Atlantique, Pyrénées-Atlantiques, Rhône, Savoie, Haute-Savoie et Vendée**

Un appel à projet innovant pour encourager l'émergence des tiers-lieux



En septembre 2022, la **Caf de Saône-et-Loire** a lancé un appel à projets pour encourager l'émergence de tiers-lieux. Ces espaces collaboratifs et innovants, en adéquation avec les missions de la Caf, permettent aux habitants d'un territoire de réaliser divers projets, d'explorer les usages numériques et d'accéder à divers services, favorisant ainsi l'échange entre pairs. Cette démarche a déjà suscité l'intérêt de 11 partenaires, en plus des 29 centres sociaux et 26 espaces de vie sociale déjà présents dans le département.

L'ensemble de ces initiatives témoigne de l'engagement sociétal et de la contribution significative des Caf à des actions participant au développement d'une offre de service pour les familles sur le territoire.

Développer les synergies locales entre organismes de Sécurité sociale

Le développement de guichets uniques de la Sécurité sociale sur le territoire constitue une modalité d'action publique qui vise à favoriser la synergie des services publics au service des usagers. En décembre 2021, à Crest dans la **Drôme**, un accueil Sécurité sociale associant Caf, MSA et Assurance maladie a notamment mis en avant un partenariat réussi. Cette implantation de locaux partagés renforce les synergies entre ces 3 organismes tout en simplifiant l'accès aux services publics et en développant des services communs en réponse au besoin des habitants du territoire. Elle permet également de diminuer l'empreinte carbone immobilière de la branche Famille et plus largement des organismes de Sécurité sociale.

La Caf et la Cnam du Morbihan accompagnent les détenus en fin de peine dans le cadre d'une convention partenariale signée en mai 2022 avec Le service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP) du Morbihan.

Dans le Val d'Oise, Caf et Cnam unies contre l'illectronisme

Dans le **Val d'Oise**, Caf et Cnam se sont unies en mai 2021 pour accompagner les publics et lutter contre l'illectronisme en organisant des ateliers numériques pour déclarer ses ressources en ligne. En parallèle, de nombreux points numériques Caf se développent au sein des centres sociaux : ils accompagnent également les usagers sur le digital et la prise en main des téléservices.

Associer les collaborateurs au service de l'innovation sociétale

En associant les collaborateurs au service de l'innovation sociétale, les organismes de la branche mettent en avant leur rôle primordial dans l'identification des innovations essentielles. Ainsi, à la **Caf Haute Garonne**, les salariés ont été intégrés au cœur du processus décisionnel grâce à un modèle de gestion participatif novateur.

Cette approche a été couronnée de succès avec la reconnaissance au Grand Prix de l'Innovation, comme détaillé dans le chapitre sur la Gouvernance.

Soutenir les dynamiques partenariales inclusives avec les associations nationales et les acteurs locaux

La branche Famille a apporté son **soutien à 73 associations nationales ou fédérations partenaires** sur la période 2019 à 2022 dans la continuité de la dynamique établie entre acteurs sociaux et institutionnels. 17 829 000 € ont ainsi été versés pour 169 projets avec une dominante jeunesse



et parentalité. La Branche a signé le 13 janvier 2022, une convention-cadre nationale Guid'Asso pour consolider l'accompagnement du réseau d'acteurs des dynamiques territoriales locales, de cohésion et de lien social.

Accompagner nos usagers dans la transformation numérique

L'inclusion des personnes les plus fragiles est au cœur de la politique de cohésion sociale menée par les Caf. La branche Famille accompagne les usagers dans l'utilisation de ses propres services en ligne en mettant à disposition du matériel et des agents dédiés à leur accompagnement, et en s'appuyant

sur des partenaires. Les centres sociaux constituent notamment des acteurs majeurs dans l'accompagnement numérique et l'accès aux droits. 68 % d'entre eux proposent des actions d'accompagnement au numérique.



Inaugurée en janvier 2021, l'@ Maison de l'inclusion numérique dans le Gard facilite l'inclusion et prévient la précarité numérique de la population. Cet espace ressources innovant, hébergé dans les

95 % des Caf mettent des PC en libre-service dans leurs accueils pour accéder aux sites de la Caf et d'autres services publics, et 10 % des Caf proposaient déjà des tablettes en 2021.

42 Caf ont déployé le Wifi public dans leurs accueils afin d'encourager le téléchargement de l'application mobile et l'accompagnement sur le matériel de l'utilisateur pour faciliter l'appropriation des démarches.

37 Caf proposent des ateliers numériques Caf (source démarche stratégique 2021).

« Moi quand j'ai un problème j'y vais je fais la queue, on m'a proposé une fois j'ai dit oui. C'était 20 minutes, mais ça m'a aidée et je le fais chez moi maintenant ». *Un usager de la Caf*

locaux de la Caf, est à la disposition des 170 000 allocataires de la **Caf du Gard**, de ses 440 salariés, des institutions, des associations, des services publics et des collectivités territoriales.

La Caf de l'Ain avec son projet « Allez vers pour aller mieux » encourage l'activité des structures et services aux familles concourant à la mise en dynamique de liens sociaux sur les territoires ruraux et péri-urbains du département dans un contexte post pandémie. 43 partenaires associatifs ont ainsi été soutenus par la Caf de l'Ain pour maintenir leurs services (lieux accueil parent/enfant, épiceries solidaires, ludothèque).



PERSPECTIVES 2023-2027



La transition écologique : un enjeu fort de la nouvelle convention d'objectif et de gestion de la Branche

La branche Famille a choisi de placer les enjeux écologiques et solidaires au cœur de ses nouvelles orientations stratégiques 2023-2027. Cherchant à allier qualité de service aux allocataires et projets porteurs d'éco-responsabilité, la nouvelle Cog intègre de nombreuses actions dédiées à la transition écologique. Ces engagements portent sur trois grands axes :

1/ l'accompagnement de nos partenaires et publics dans la transition écologique (incitations financières, ingénierie...) ;

2/ la décarbonation des activités des caisses (immobilier, mobilités, achats et marchés... ;

3/ l'activation de leviers transversaux permettant d'accélérer cette transition (formation et sensibilisation aux enjeux et leviers de la lutte contre le changement climatique, innovation et recherche, outillage en matière de comptabilité carbone...).

Afin d'éviter l'aggravation des disparités sociales liées à cette transition écologique, la branche Famille entend également œuvrer, au cours des prochaines décennies pour que les politiques de lutte contre le changement climatique prennent en compte les risques sociaux liés à la transition écologique, afin que celle-ci soit également solidaire.



