

RAPPORT D'ACTIVITE Cafdel'Aisne 2025



SOMMAIRE

03 EDITO

04 MISSIONS ET CHIFFRES CLÉS

05 LA CAF DANS SON DÉPARTEMENT

07 GOUVERNANCE ET ORGANISATION GÉNÉRALE

14 UNE ANNÉE MARQUANTE POUR NOS ÉQUIPES ET NOS PUBLICS

17 ORIENTATION INTERNE

Déployer notre stratégie de pilotage et d'optimisation des ressources	18
Disposer d'un effectif adapté à nos missions	22
Créer un environnement de travail favorable et stable	28
Intégrer la digitalisation au cœur de nos missions	31

34 ORIENTATION ALLOCATAIRES

Déployer la stratégie de la relation de service adaptée et au juste coût	35
Rendre le service de base avec performance	41

52 ORIENTATION PARTENAIRES

Piloter la relation partenariale	53
Renforcer et animer la relation partenariale	59
Porter les politiques publiques	63
Conforter notre place dans le réseau de la branche Famille	72



EDITO

A la mi-temps de la COG : montez à bord du projet Capit'Aisne !

2025 a été une année de pleine montée en charge de notre projet d'entreprise, baptisé Capit'Aisne : nous nous sommes attachés, tout au long de l'année, à déployer nos ambitions et objectifs, tout en veillant à tisser un lien étroit entre les agents et ce fil conducteur de nos actions. Attentionnée, attractive, efficiente : tels sont les adjectifs qui décrivent notre Caf, notre raison d'être et nos efforts au quotidien.

2025 est l'année charnière de la COG 2023-2027, l'année de la mise en place de réformes majeures qui ont irrigué tous les services et ont été déclinées dans les différents axes de notre projet d'entreprise.

Ainsi, pour nos allocataires, nous avons déployé trois réformes réglementaires d'ampleur qui ont jalonné l'année : la réforme France Travail, la solidarité à la source, qui va modifier en profondeur la relation à l'utilisateur et l'activité de nos équipes et la réforme du Complément mode de garde. C'était un enjeu majeur que de réussir à déployer toutes ces réformes tout en maintenant la qualité du service aux allocataires et en veillant également à conforter les bons résultats en matière d'écoulement de la charge de travail et de délai de démarche. 2025, c'est aussi pour nous l'année de clôture du programme « Caf à forts enjeux », qui se traduit par une performance durable et pilotée de nos actions.

2025 a conduit les professionnels de l'action sociale à poursuivre la promotion du SPPE (Service Public de la Petite Enfance) auprès des collectivités territoriales mais aussi de nos partenaires institutionnels, afin de susciter, d'éclairer et d'accompagner les projets de création de places d'accueil du jeune enfant dans des équipements de qualité et accessibles à toutes les familles. C'est aussi un engagement toujours aussi marqué dans le schéma départemental du service aux familles, qui porte ses fruits de manière concrète, à la veille du bilan qui sera réalisé en 2026 pour décliner la nouvelle feuille de route.

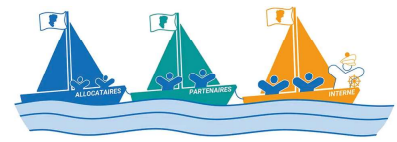
Aux confins des axes « allocataires », « partenaires » et « interne », un fil rouge initié par les équipes s'est déroulé tout au long de l'année 2025, sur les violences conjugales. D'un sujet délicat, marquant mais bien souvent tabou, les équipes ont voulu faire un point d'orgue, permettant de sensibiliser tout le personnel de la Caf, mettant en avant le bouquet de services qui est proposé en interne mais aussi toutes les actions portées par les professionnels, en lien avec les partenaires auprès des allocataires. Un véritable projet interne, rejaillissant sur l'externe et qui a permis à la Caf de l'Aisne de décrocher, pour sa 1^{ère} candidature, le trophée de la « Com la plus audacieuse ».

L'audace, le sens du service, l'originalité, l'implication : voilà ce qui caractérise tous les agents de la Caf de l'Aisne qui œuvrent chaque jour pour la mission de service public. Je les félicite et les remercie pour cela.

Bonne lecture.



Anne Upravan,
Directrice de la Caf de l'Aisne



MISSIONS ET CHIFFRES CLÉS

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) de la branche Famille de la Sécurité sociale pour la période 2023-2027 a été signée le 10 juillet 2023.

Cette convention définit les priorités d'intervention et les moyens des Caf pour 5 ans. Elle s'incarne autour de deux enjeux principaux :

Enjeu 1

Revenir à une meilleure qualité de service, attendue par nos concitoyens



103 085
allocataires

52 211
familles

251 053
personnes couvertes dont

103 069 enfants de
moins de 20 ans
dont **13 618** enfants de
moins de 3 ans

48 % de la
population couverte sur
523 342 habitants
axonais (RP 2023)

Enjeu 2

Mettre en œuvre des projets porteurs de progrès pour tous



808,7 millions d'€
prestations légales
versées

29 millions d'€
d'aides action sociale
accordées aux partenaires et
familles

181
structures financées
sur le territoire



LA CAF DANS SON DEPARTEMENT

La population de l'Aisne toujours en baisse

Le département de l'Aisne compte 523 342 habitants, au 1^{er} janvier 2023, répartis dans 797 communes et 19 établissements publics de coopération intercommunale (5 communautés d'agglomération et 14 communautés de communes).

En six ans, de 2017 à 2023, sa population a diminué de 11 158 habitants, soit une baisse annuelle moyenne de 0,35 %. Ceci s'explique par un solde naturel négatif de -0,10 % (le nombre de décès dépassant le nombre de naissances) et un déficit migratoire (déficit d'arrivées de population par rapport aux sorties) marqué à -0,25 % par an.

Le niveau des naissances annuelles stagne entre 2019 et 2022 puis diminue en 2023 pour atteindre 4 696 en 2024 (soit -12 % par rapport à 2022).

En 2024, l'Aisne a enregistré 5 674 décès, soit 148 de moins qu'en 2023.

Un fort taux de chômage (Source : Insee)

Le taux de chômage dans l'Aisne atteint 10,3 % de la population active au 3^{ème} trimestre 2025. Il est au même niveau que l'année précédente à la même époque. Il demeure plus élevé que celui de la France métropolitaine, qui s'établit à 7,5 %.

Un chômage important et des revenus moyens très inférieurs à la moyenne nationale génèrent un grand nombre d'allocataires précarisés.



Un département au caractère rural particulièrement marqué





16 % des allocataires ont des ressources financières qui dépendent uniquement de prestations légales

Typologie de nos allocataires

En juin 2025, la Caf compte 103 085 allocataires (+0,16 % par rapport à 2024).

Elle couvre 251 053 personnes (allocataires, conjoint, enfant, personne à charge), soit 48 % des habitants du département.

Des familles aux revenus fragiles

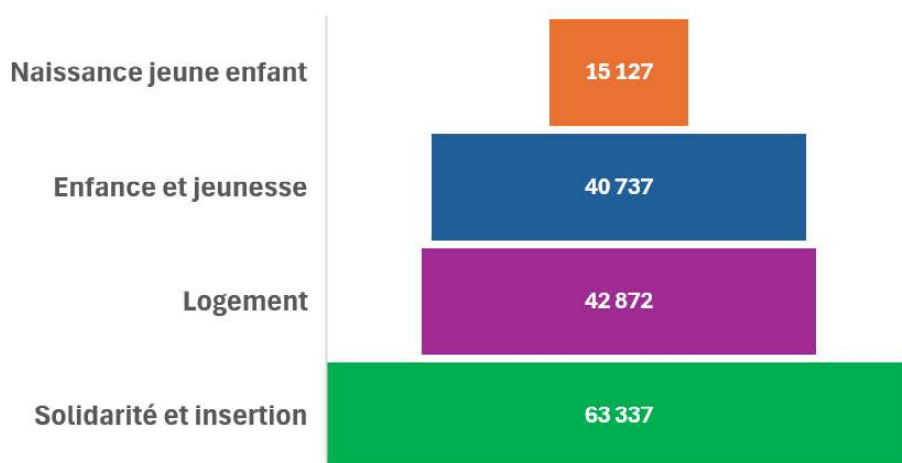
Les aides versées par la Caf visent à soutenir le niveau de vie des allocataires et à réduire les inégalités de revenus.

Dans l'Aisne, 40 088 allocataires, particulièrement fragiles économiquement, constituent la population des allocataires à bas revenus (43 % des allocataires en 2025 contre 44 % en 2024).

29 825 allocataires bénéficient d'au moins un minima social (soit 29 % des allocataires).

17 476 foyers allocataires bénéficient du Revenu de solidarité active (soit 17 % des allocataires). Aussi, 38 394 allocataires axonais perçoivent la Prime d'activité, qui soutient le pouvoir d'achat des travailleurs modestes tout en visant le maintien dans l'emploi (37 % des allocataires en 2025, comme en 2024).

Nombre d'allocataires par nature de prestations

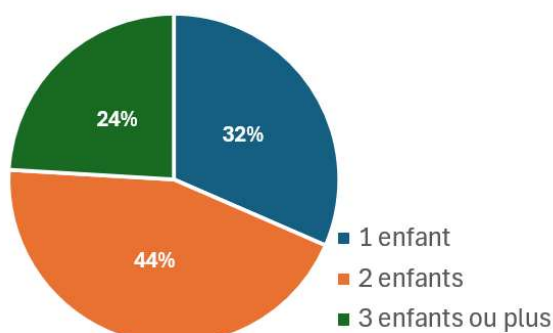


La composition familiale des allocataires

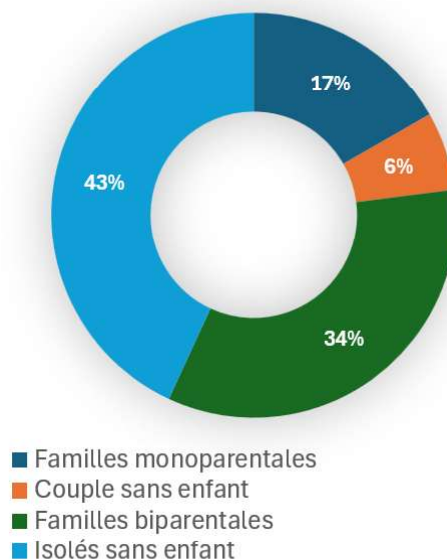
43 % des allocataires de la Caf, représentant 44 435 personnes, vivent sans conjoint ni enfant à charge.

Les familles, c'est-à-dire les allocataires ayant la charge d'au moins un enfant, représentent 51 % des allocataires. Dans l'Aisne, 17 259 familles monoparentales sont allocataires de la Caf.

Répartition des familles allocataires selon le nombre d'enfants à charge



Structure familiale des foyers allocataires





GOVERNANCE ET ORGANISATION GÉNÉRALE

LA DIRECTION

Anne UPRAVAN

La directrice assure le fonctionnement général de l'organisme, dans le respect des orientations définies au niveau national. Elle informe régulièrement la présidente et le conseil d'administration tout au long de l'année, lors des réunions ou des commissions, notamment sur la situation des services et les évolutions de la réglementation.

Les attributions de la directrice sont les suivantes :

- Organisation du travail : création ou suppression de service, prise en charge ou cessation d'une activité, déplacement d'une activité d'un site à un autre.
- Gestion du personnel : recrutements, nomination aux emplois et licenciements éventuels. Pouvoir disciplinaire. Politique de rémunération. Présidence des instances représentatives du personnel. Négociation des accords d'entreprise.
- Arrêté des comptes et présentation du rapport d'activité au CA.
- Signature du CPOG conjointement avec le président du CA après validation par la Cnaf et vote du conseil d'administration de la Caf.
- Gestion budgétaire : élaboration des projets de budget commun de gestion et du budget d'action sociale. Engagement des dépenses et recettes.
- Représentation de droit de la Caf : signature des actes de la vie civile tels que actes notariés, contrats, conventions, marchés. Certains actes nécessitent au préalable une décision du CA.
- Actions en justice : décision unilatérale des actions en justice à l'encontre des allocataires et du personnel de la Caf. Pour toute autre action, il reçoit une délégation du CA pour agir.

Services placés sous sa responsabilité : la Direction, le Budget-Contrôle de Gestion, l'Aide Au Pilotage et le Service Action Sociale.

LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIERE

Séverine VASSEUR

La directrice comptable et financière est l'agent de direction chargé de l'ensemble des opérations financières et comptables de l'organisme sous le contrôle du conseil d'administration.



Rodolphe NEMPONT, Anne UPRAVAN, Séverine VASSEUR, Bruno BOUCHEZ

Elle présente au conseil le rapport financier annuel.

Services placés sous sa responsabilité : la maîtrise des risques et qualité, les services financiers et le recouvrement et recours.

LA DIRECTION ADJOINTE

Rodolphe NEMPONT

Le directeur adjoint dispose d'une délégation générale de la directrice, il assure plus particulièrement le pilotage des services en charge de l'offre globale de service aux allocataires et de la médiation administrative, soit la production des prestations familiales, la relation de service, le pilotage de la plateforme de service téléphonique IDF1 et l'Aripa, deux services mutualisés.

Services placés sous sa responsabilité : le Service A l'Allocataire et la Médiation.

LA SOUS-DIRECTION

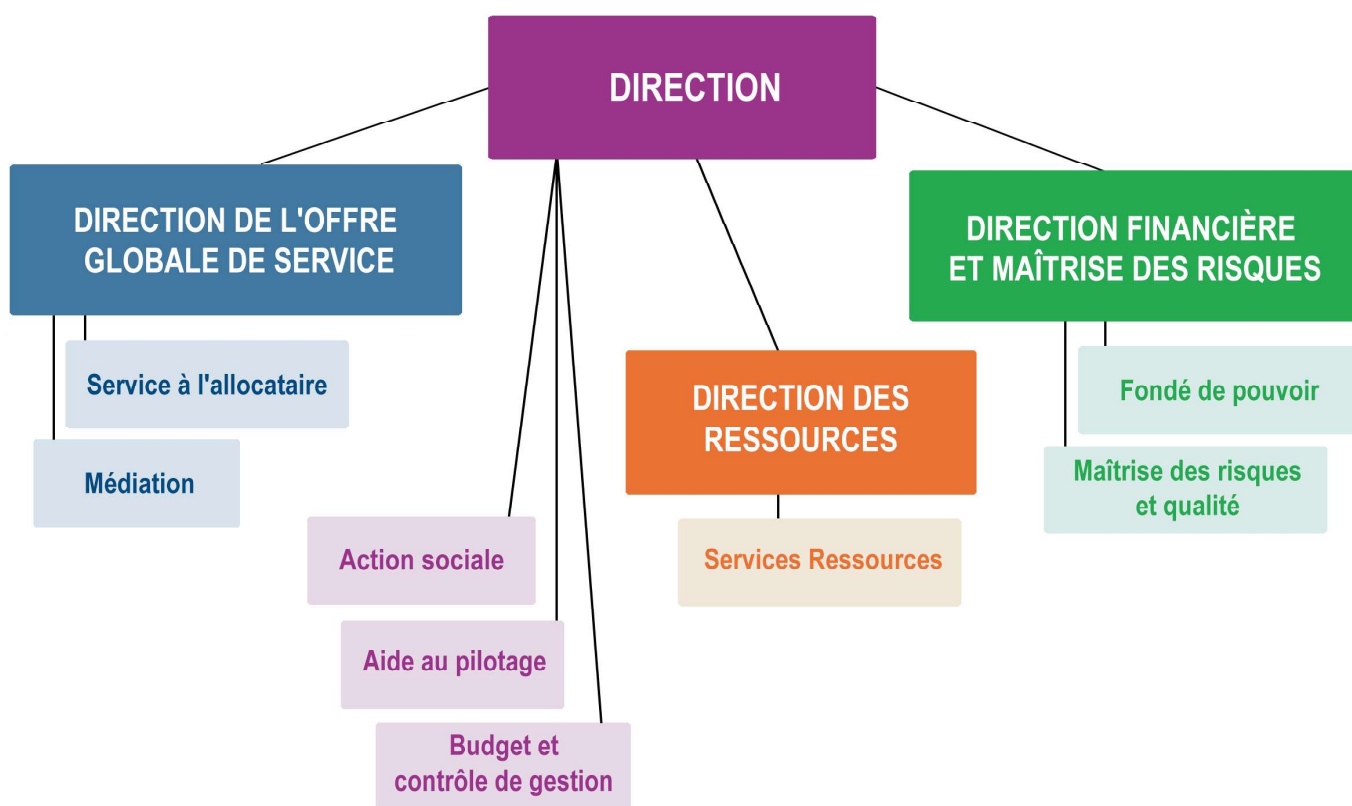
Bruno BOUCHEZ

Le sous-directeur a en charge la déclinaison de la politique RH de la Caf, en articulation avec le schéma directeur des RH et le projet Capit'Aisne, incluant la qualité de vie au travail et la gestion des relations sociales. Il a également en charge la stratégie patrimoniale de l'organisme, la sûreté, la gestion des achats et le suivi de l'exécution budgétaire, ainsi que la stratégie informatique de la Caisse (équipement et développement). Il copilote le processus P1 de la Caf (définir et mettre en oeuvre la politique de l'organisme).

Services directement placés sous sa responsabilité : l'Informatique, l'Administration Générale et les Ressources Humaines.



GOVERNANCE ET ORGANISATION GÉNÉRALE



La comitologie interne : instances de pilotage interne





GOVERNANCE ET ORGANISATION GÉNÉRALE

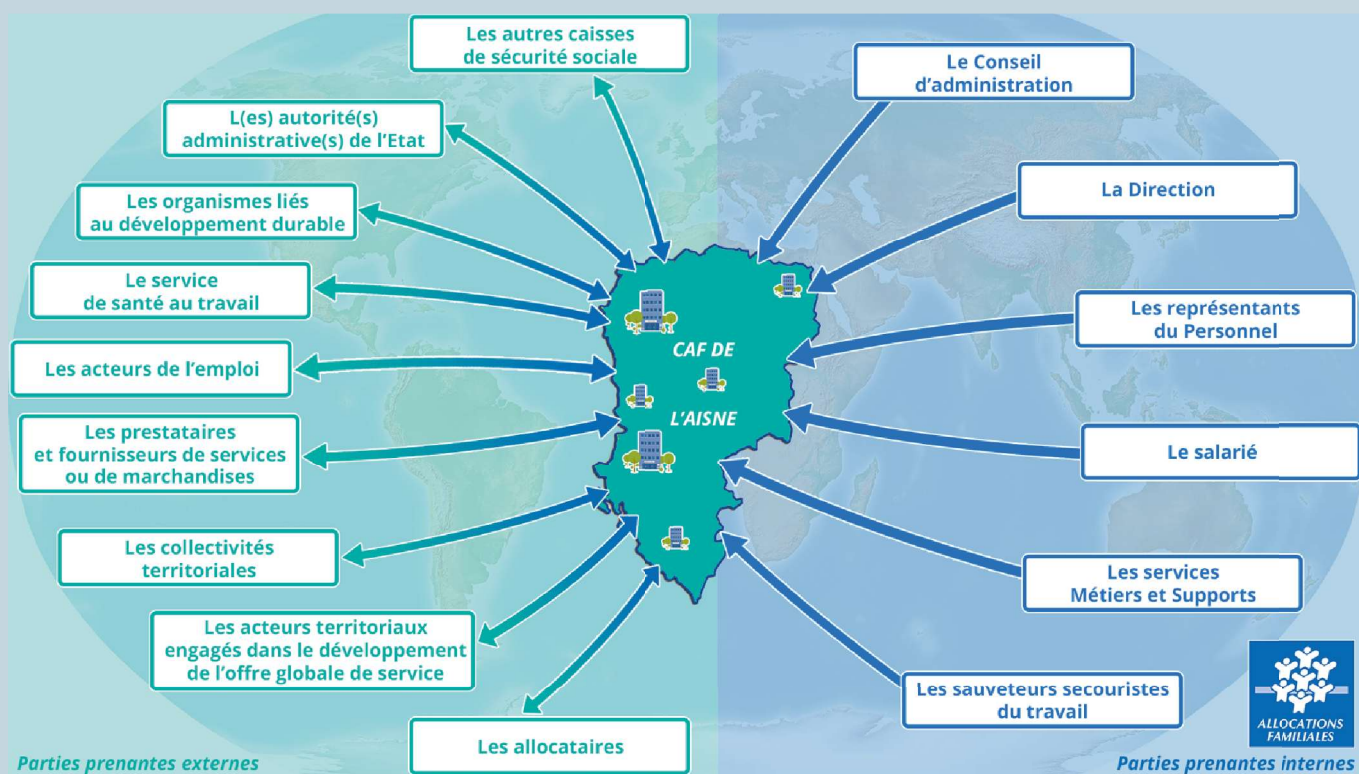
Dans le cadre de la Responsabilité Sociétale des Organisations, la Caf de l'Aisne interagit avec ses parties prenantes internes et externes pour assurer la meilleure coordination et efficacité possibles dans le déploiement de ses activités.

Ces interactions permettent de répondre aux besoins de ses publics et d'assurer les missions qui lui sont confiées.

La RSO, sur la base du Référentiel institutionnel publié par l'Union des caisses nationales de la Sécurité sociale (UCANSS), s'étend au travers de 5 engagements : gouvernance, responsabilité sociale interne, environnement, achats responsables, implication sociétale dans les territoires.



Un organisme qui travaille en consultation et concertation avec ses parties prenantes





GOVERNANCE ET ORGANISATION GÉNÉRALE

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est constitué de 24 membres titulaires, désignés pour une période de 4 ans.

Les administrateurs représentent les différentes parties prenantes concernées par les politiques familiales et sociales.

La directrice et la directrice comptable et financière assistent de droit, avec voix consultative, aux séances du conseil d'administration et des commissions. Ils peuvent se faire accompagner pour la présentation des dossiers.

Le rôle du conseil d'administration

Il définit la politique de l'organisme en cohérence avec les orientations fixées par la Caisse nationale.

Il a pour rôle d'orienter et de contrôler l'activité de l'organisme, d'approuver les comptes annuels et de voter les budgets.

Les administrateurs représentent la Caf dans divers organismes extérieurs et siègent dans des commissions. Conformément aux orientations nationales et aux besoins repérés dans le département, il renforce son soutien auprès des partenaires qui contribuent à prévenir la rupture des liens familiaux et à valoriser les compétences et l'implication des parents.

Il statue sur l'attribution d'aides financières aux familles ou aux partenaires, pour proposer aux usagers une offre globale de service solidaire et dynamique.





GOVERNANCE ET ORGANISATION GÉNÉRALE

La composition du conseil d'administration

Présidente : **Laila M'Sakni**
 1ère Vice-présidente : **Christine Hoët**
 2ème Vice-présidente : **Virginie Ruiz**
 3ème Vice-président : **Philippe Nassoy**

Appartenance	Titulaires	Suppléants
Représentants des assurés sociaux		
CFDT	Fabien Lagodka	Bruno Van Uytrect (arrivé 09/2025) David Struby (sorti 09/2025)
	Laila M'Sakni	Céline Zizek
CGT	Franck Hamelin	Alain Arnefaux
	Michèle Legrand	Sarah Van Treeck
CGT/FO	Hervé Fournes	Nacer Kallel
	Céline Génard	David Malézieux
CFE/CGC	Abderrazak Hrima	Nicole Leroux
CFTC	Christine Hoët	Franck Briatte
Représentants des employeurs		
MEDEF	Christelle Pernaut	Jean-Marc Neveu
	Eric Taine	Aurore Taine
CPME	Philippe Canivet	David Bertrand
	Virginie Ruiz	Laurent De Clercq
U2P	David Ferreira Da Costa	Thierry Hennequart
Représentants des Travailleurs Indépendants		
CPME	Philippe Nassoy	Francis Soncin
U2P	Dorian Dagnicourt	Jean-Pierre Nuytten
FNAE	Pascale Cossart	Ariane Bony
Représentants des Associations Familiales		
UDAF	Thierry Canart	Josiane Coelho
	Thierry Dolle	
	Blandine Lefèvre	
	Catherine Sauvage	
Personnes Qualifiées		
	Catherine Deparpe	
	Alexia Dive	
	Nadine Eliard	
	Samir Guerfali	
Représentants du personnel		
Employés		
CFDT	Dominique Barat	Lucie Lobjois
UNSA	Patrice Bocheux	
Cadres		
UNSA	Vanessa Van Messem	Vanessa Migrenne



GOVERNANCE ET ORGANISATION GÉNÉRALE

Les commissions du conseil d'administration

3 commissions obligatoires

La commission de recours amiable

Elle étudie les contestations formées par les allocataires contre les décisions administratives prises par la Caf.

La commission examine ces demandes dans le respect de la réglementation en vigueur, statue sur les remises de dettes de prestations familiales et d'action sociale et prononce les admissions en non-valeur des créances (11 réunions dont 1 sur la journée).

La commission des pénalités

La fraude, l'inexactitude ou le caractère incomplet des déclarations faites par les allocataires pour le service des prestations versées peuvent faire l'objet d'une pénalité prononcée par la Directrice de la Caf.

L'allocataire qui s'est vu infliger une pénalité peut former un recours gracieux contre cette décision auprès de la Directrice, qui statue après avis de la commission (6 réunions).

La commission des marchés

Elle étudie les offres des entreprises et attribue les marchés dont le montant dépasse les seuils fixés par la réglementation, soit à partir de 140 000 € HT pour les fournitures et services, et 5 382 000 € HT pour les marchés de travaux (aucune réunion).

3 commissions facultatives

Le bureau

Composé de la Présidente, des trois Vice-présidents, d'un représentant UDAF et des agents de direction, il prépare les ordres du jour du conseil d'administration et de la commission d'action sociale sur proposition de la directrice (9 réunions).

La commission des aides individuelles

Elle examine individuellement des situations de familles allocataires en vue de leur attribuer une aide remboursable ou non, conformément à la réglementation locale et dans la limite des enveloppes budgétaires prévues (10 réunions).

La commission d'action sociale

Elle examine les questions d'action sociale, conformément à la politique définie par le conseil d'administration.

Elle est chargée d'examiner le projet de budget d'action sociale afin de donner un avis en vue du vote du conseil d'administration et le projet de règlement intérieur d'action sociale.

Elle statue, sur délégation du conseil d'administration, sur les dossiers d'aides aux partenaire (5 réunions).

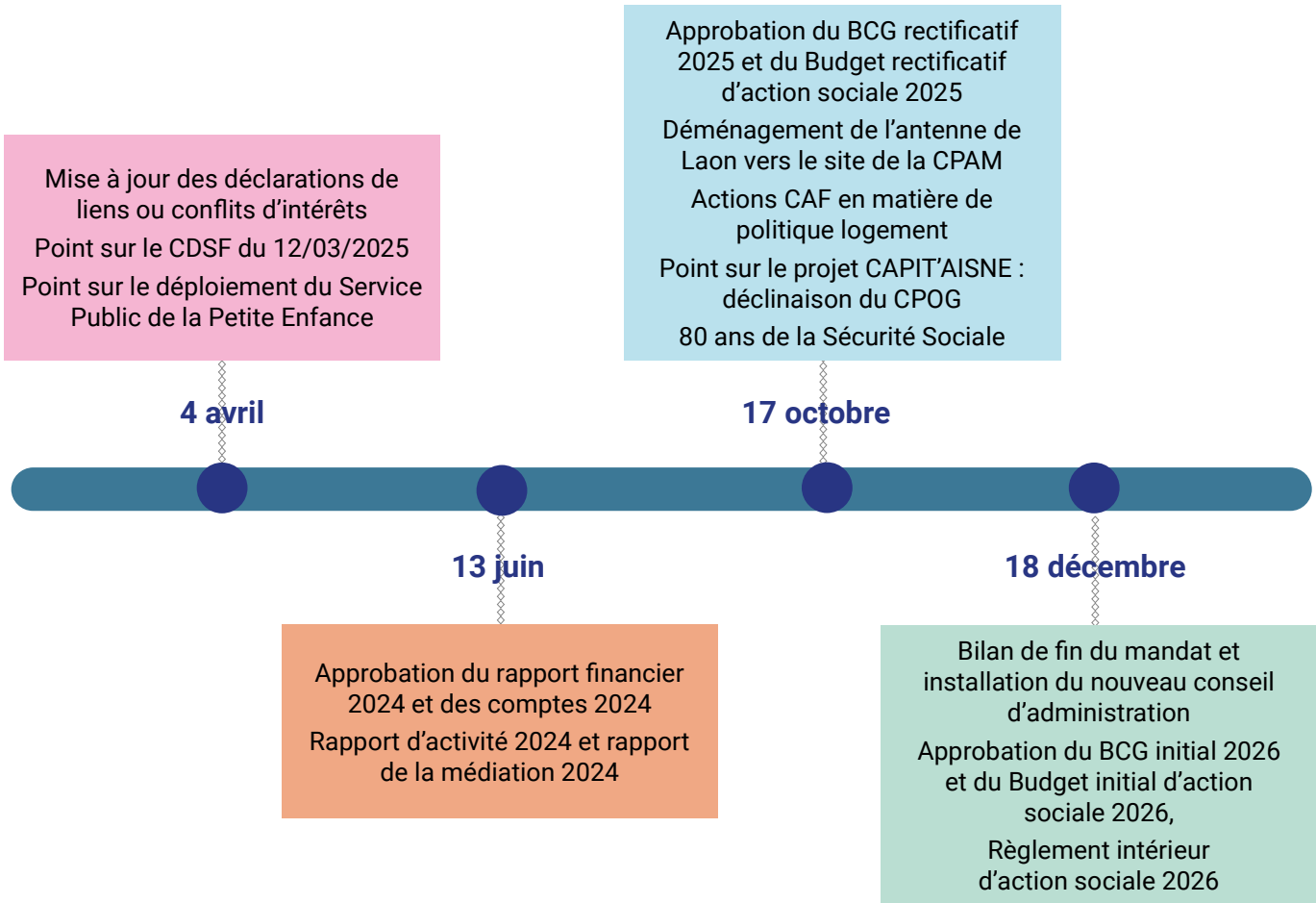


Le bureau : Mme Christine HOET, Mme Virginie RUIZ, Mme Laïla M'SAKNI, M. Thierry CANART, M. Philippe NASSOY



GOVERNANCE ET ORGANISATION GÉNÉRALE

Faits marquants et principales décisions du conseil d'administration



80 ANS DE LA SÉCURITÉ SOCIALE, UNE ACTION SYMBOLIQUE PORTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

À l'occasion de l'anniversaire de la Sécurité Sociale, le conseil d'administration de la Caf de l'Aisne a pris part à un geste symbolique, illustrant son engagement au service de la protection sociale.

Le 3 octobre 2025, à Saint-Quentin, Laïla M'Sakni, présidente du conseil d'administration, a participé à la plantation d'un érable flamingo, essence locale choisie pour représenter l'ancrage territorial de l'institution et sa capacité à s'inscrire durablement dans son environnement.

Ce moment partagé avec les organismes de sécurité sociale du territoire a constitué un temps de rassemblement autour de valeurs communes : engagement collectif, solidarité et responsabilité dans la conduite des missions de service public.

À travers cette initiative, le conseil d'administration a réaffirmé son rôle dans la préservation et l'évolution du modèle de protection sociale, au service des allocataires et des générations futures.

Cet événement a donné lieu à un reportage télévisé sur Matélé.





UNE ANNÉE 2025 MARQUANTE POUR NOS ÉQUIPES ET NOS PUBLICS

Capit'Aisne

Le projet Capit'Aisne est le projet d'entreprise de la Caf de l'Aisne, issu des orientations fixées par la Convention d'Objectifs et de Gestion 2024-2027 et décliné au niveau local dans le cadre du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion.

Structuré autour de 3 axes, déclinés en 10 objectifs et 39 fiches, Capit'Aisne a poursuivi sa dynamique de croissance tout au long de l'année.

Grâce à la mobilisation des pilotes et l'implication des équipes, les actions ont atteint 57 % de réalisation.

3 axes - 10 objectifs

ALLOCATAIRES

1. Rendre le service de base avec performance
2. Déployer la stratégie de la relation de service adaptée et au juste coût
3. Assurer le déploiement des politiques publiques et des réformes à venir

PARTENAIRES

4. Piloter la relation partenariale
5. Porter les politiques publiques
6. Renforcer notre coopération inter-branches, inter-organismes et inter-institutions

INTERNE

7. Déployer notre stratégie de pilotage et d'optimisation des ressources
8. Disposer d'un effectif adapté à nos missions
9. Créer un environnement de travail favorable et stable
10. Intégrer la digitalisation au cœur de nos missions

2 objectifs ont particulièrement été développés pendant cette année :

- Disposer d'un effectif adapté à nos missions
(fiche "développer la fierté d'appartenance")
- Assurer le déploiement des politiques publiques et des réformes à venir
(fiche "soutenir les événements liés à la vie de couple")





UNE ANNÉE 2025 MARQUANTE POUR NOS ÉQUIPES ET NOS PUBLICS

Les 80 ans de la Sécurité Sociale

Depuis 1945, la Sécurité sociale joue un rôle fondamental dans la protection de chacun face aux aléas de la vie.



L'année 2025 a été l'occasion de fêter son 80^{ème} anniversaire et a porté 3 objectifs majeurs :

- Redonner du sens à la mission de la Sécurité sociale et promouvoir son rôle majeur au cœur de notre société.
- Inspirer fierté et appartenance auprès du personnel de la Sécurité sociale et sensibiliser les jeunes générations à cet héritage.
- Générer un "déclic" dans l'opinion publique et les médias pour réaffirmer la Sécurité sociale comme un bien commun essentiel à transmettre.



Tout au long de l'année, plusieurs actions de valorisation ont été menées au sein de notre organisme



Participation aux
Parcours du Coeur
Concours photo
interne

Exposition
OH LA SECU

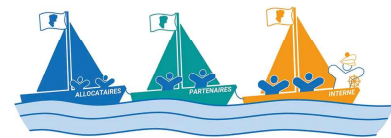
Participation à la
campagne régionale
"A 80 ans elle a
toujours la frite"

Valorisation de nos
pièces archives

Plantation d'un arbre
symbolique

Campagne autour des
services offerts à la
population, par la Caf
et la CPAM de l'Aisne

Série de reportages
par Ici Picardie sur les
métiers de la Sécurité
Sociale.



UNE ANNÉE 2025 MARQUANTE POUR NOS ÉQUIPES ET NOS PUBLICS

Fil rouge de lutte contre les violences conjugales

Dans le cadre de ses missions, la Caf de l'Aisne s'engage activement dans la lutte contre les violences conjugales.

Les chiffres sont alarmants. Par exemple en 2024, 136 féminicides ont été déplorés en France, soit une femme tuée tous les deux jours. Avec ce chiffre, **l'Aisne est le 12^{ème} département le plus touché** par les violences conjugales.

Face à cette ampleur, la Caf de l'Aisne a fait de ce sujet une priorité tout au long de l'année 2025, en cohérence avec ses missions et en partenariat avec ses acteurs locaux.

Un fil rouge issu d'une initiative de collaborateurs a ainsi été réalisé avec comme objectifs d'informer, sensibiliser, former et mobiliser tous les agents à la lutte contre les violences conjugales.

Une dynamique interne s'est donc mise en place au cours des mois autour d'actions fédératrices. Une opération qui a rendu nos agents ambassadeurs de la démarche, au service de nos allocataires et de nos partenaires qui s'est conclue par deux événements majeurs :

- la clôture du fil rouge le 28 novembre par une conférence de presse, en présence Fanny ANOR, Préfète de l'Aisne, et de nombreux partenaires.
- l'attribution du Trophée de la communication la plus audacieuse lors du séminaire 2025 des communicants des Caf.



Formations et sensibilisation (détection, orientation, réunions de services, animation sur le violentomètre...)



Accompagnement des agents par deux référents internes

Actions de communication interne (concours, création d'une base ressources)



Interviews de victimes et rubrique dédiée sur les pages locales du caf.fr



Actions de communication externe (partenariat avec France Victimes, le Van Nina et Simon.e.s, rencontre presse locale, participation aux événements locaux, posts de sensibilisation sur les réseaux sociaux)

ORIENTATION INTERNE

18	Déployer notre stratégie de pilotage et d'optimisation des ressources
-----------	--

22	Disposer d'un effectif adapté à nos missions
-----------	---

28	Créer un environnement de travail favorable et stable
-----------	--

31	Intégrer la digitalisation au cœur de nos missions
-----------	---

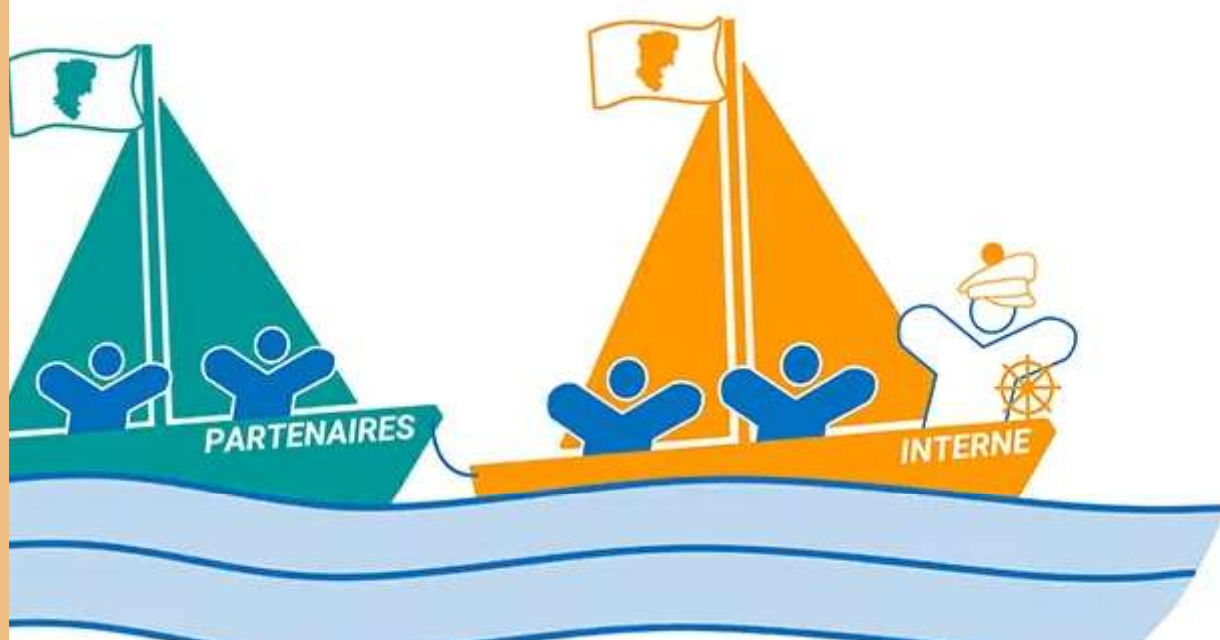
ORIENTATION INTERNE

Déployer notre stratégie de pilotage et d'optimisation des ressources

La Caf de l'Aisne détermine et met en œuvre une stratégie de pilotage et d'optimisation des moyens internes (communication et innovation, responsabilité sociale des organisations, budget et contrôle de gestion, ressources humaines, administration générale et informatique), laquelle contribue à la performance de l'organisme.

Cette stratégie vise à :

- **décliner les politiques nationales en prenant en compte les spécificités locales,**
- **répondre aux attentes des clients (caisse nationale, collaborateurs, allocataires et partenaires),**
- **contribuer à la politique de la Responsabilité Sociétale des Organisations,**
- **donner du sens à nos actions.**





LE SECTEUR AIDE AU PILOTAGE

L'Aide Au Pilotage comprend les fonctions Communication, Marketing, Responsabilité Sociétale des Organisations, Etudes & Statistiques et Assistance à la Direction.

Le secteur est également référent dans les domaines de l'innovation et de la transformation numérique interne, en lien avec le service Informatique.

La communication et le marketing

La fonction communication met en œuvre en interne et en externe la ligne stratégique de la Direction. A ce titre, elle est garante de la visibilité et lisibilité de ses missions et actions auprès de ses collaborateurs, des allocataires et des partenaires.

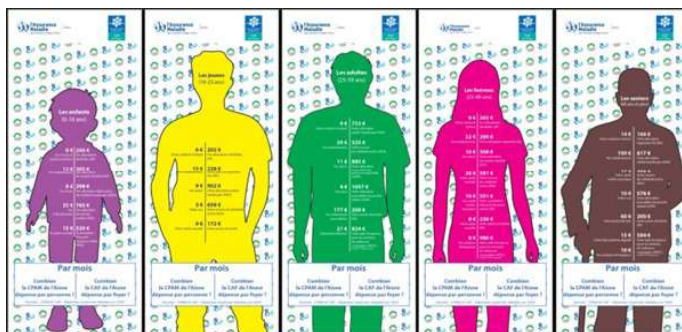
En externe, la fonction communication et marketing assure la promotion de ses offres de services et la valorisation de ses savoir-faire afin de rendre le meilleur service aux allocataires et partenaires, tout en travaillant sur l'image de performance des services qu'elle apporte. Elle doit également s'assurer de mettre en exergue la place de la Caf dans le département, par ses actions de relations presse, partenariats et projets.

En interne, l'appropriation et la mobilisation de tous les collaborateurs pour la réalisation des objectifs de la Caf de l'Aisne sont au cœur de la communication interne. Cela passe par le travail et la culture d'entreprise, la fierté d'appartenance en valorisant les équipes et projets, les réalisations au service de nos publics. La communication est un vrai levier de mobilisation d'un collectif prêt à s'engager dans ses missions.

Etudes et statistiques

Rattachée au service d'Aide au Pilotage, la chargée d'études a eu pour principales missions en 2025 :

- Migration des programmes et PowerBI dans le système de statistiques (SID) modernisé.
- Réalisation d'un diagnostic et cartes dans le cadre du schéma départemental d'accès aux droits et aux services.
- Bilan de la prestation RSA pour le Conseil Départemental.
- Participation à la création de silhouettes dans le cadre des 80 ans de la Sécurité Sociale, en lien avec l'Assurance Maladie.



En 2025, le service Communication a été mobilisé prioritairement sur :

- la mise en œuvre de la stratégie de la relation de service,
- le fil rouge de lutte contre les violences conjugales et les 80 ans de la Sécurité Sociale.

De multiples contributions à des projets d'envergure ont également été menées (organisation du collectif des ambassadeurs, digitalisation, QVCT, écoute clients...)



La Responsabilité Sociétale de l'Organisme : La RSO au quotidien

La responsabilité sociétale de l'organisme (RSO) s'exprime au quotidien. En effet son activité a un fort impact territorial qui l'oblige envers ses publics (allocataire et partenaires) mais aussi envers ses salariés afin d'assurer un service de sécurité sociale efficient et responsable.

Les actions réalisées, qu'elles soient à vocation sociale interne, socio-économique ou environnementale, s'inscrivent dans une société en pleine mutation :

- Actions à vocation sociale interne pour la gestion de ses ressources humaines, en mettant en œuvre des dispositifs d'insertion profession-

nelle, en accueillant des collaborateurs en situation de handicap, ou bien encore en veillant pour tous à la qualité de vie et des conditions de travail ;

- Actions à vocation socio-économique pour ce qui concerne le cœur de métier, avec le paiement de prestations familiales et sociales, l'accompagnement financier et humain de familles fragilisées dans leurs parcours de vie, la lutte contre le logement non décent, l'intermédiation financière pour le paiement des pensions alimentaires ;
- Actions à vocation environnementale, en travaillant sur le volume de ses achats, la gestion de ses déplacements, sur le tri de ses déchets ou bien encore sur sa sobriété énergétique.

Faits marquants 2025



Signature d'une convention avec Hauts-de-France Mobilités pour la création d'une communauté sur la plateforme **Pass Pass Covoiturage** en faveur des salariés de l'organisme.

Mise en œuvre d'une **collecte de mégots** par l'entreprise adaptée ACVO ELISE chargée de la gestion de nos déchets. Après dépolution, les mégots sont transformés en une nouvelle matière première (isolant).



Participation active à une action solidaire, organisée par l'union immobilière des organismes sociaux de Saint-Quentin : **Boîte de Noël pour les plus démunis**.



Dans le cadre de la **lutte contre les incivilités**, mise en place d'une gestion concertée des lettres d'avertissement avec les Caf clientes de la plateforme téléphoniques, et lancement d'un dispositif de sensibilisation et d'accompagnement avec la Gendarmerie Nationale.

Actions annuelles de prévention en santé publique : **Octobre Rose** contre le cancer du sein et **Mois sans tabac** contre le tabagisme.

Distribution à l'ensemble du personnel d'un **mug isotherme** pour éviter l'utiliser de gobelets en plastique.

Participation au challenge **Ma petite planète** pour sensibiliser le personnel Caf à la transition écologique.



Organisation de deux journées de **sensibilisation aux mobilités douces** et à **la pratique sportive** sur le site de Saint-Quentin et de Soissons.

Prendre les escaliers, c'est bon pour la santé du cœur : installation d'une signalétique dans les bâtiments des sites de Saint-Quentin et de Soissons.





LE SECTEUR BUDGET CONTRÔLE DE GESTION (BCG)

Le pôle assure le pilotage centralisé du budget et du contrôle de gestion tout en interagissant avec l'ensemble des services de la caisse.

Les objectifs principaux du pôle sont de maîtriser nos budgets et nos coûts, d'optimiser l'exploitation de nos ressources, de gérer nos moyens et de développer des solutions visant à accroître notre efficience et efficacité.

« Le budget c'est évaluer + prévoir + suivre = ajuster avec réactivité, le tout dans un cadre financier contraint. C'est aussi, accompagner, communiquer, expliquer et fédérer pour mobiliser les acteurs autour du budget comme objectif d'entreprise ».

Taux d'exécution masses limitatives

Frais de personnel	Exécution totale
99,72 %	99,45 %
Investissements locaux	Autres Dépenses de Fonctionnement
99,91 %	95,88 %

Taux exécution cible Equivalent temps plein (ETP)

moyenne annuelle

CDI	98,91 %
------------	----------------

Equivalent temps plein (ETP)

moyenne annuelle

CDI	264,93
CDD	47,88 pour 150 CDD

Frais de Personnel
18 145 984 €
Autres Dépenses de Fonctionnement
1 336 662 €

Dépenses de gestion

19 482 646 €

Faits marquants 2025

L'année a démarré par une première pour la Caf de l'Aisne : l'organisation d'un live event consacré à la présentation du budget. "Le budget part en live". Durant une heure, la direction et l'équipe du Pôle BCG ont présenté le cadre budgétaire et les moyens alloués à l'organisme et la manière dont ils étaient employés et répartis, à l'aide de visuels attrayants. Ce live était interactif et les collaborateurs ont pu interagir et poser leurs questions pour mieux comprendre les choix opérés dans l'allocation des moyens et le lien qui est fait avec les grands chantiers du Projet Capit'Aisne.

La mise en place de la nouvelle classification, processus long et complexe, a généré une incertitude budgétaire et réglementaire forte sur l'année. La nouvelle classification a régulièrement mobilisé le Pôle BCG pour mener des analyses et projections.

Cette année marque un tournant assez prononcé avec des contraintes financières qui s'amplifient (questionnaires budgétaires supplémentaires, financements nationaux...). Néanmoins, l'exercice 2025 a pu être clôturé sereinement avec le respect de toutes les masses limitatives et une consommation presque totale de nos ressources allouées, avec une réactivité dans la gestion du budget afin de consommer au mieux nos ressources. Le développement des outils de gestion s'est poursuivi et suscite même l'intérêt de certaines Caf du réseau.

Qualité de la prévision budgétaire

Ecart sur FP	-0,10 %
Ecart sur ADF	2,04 %

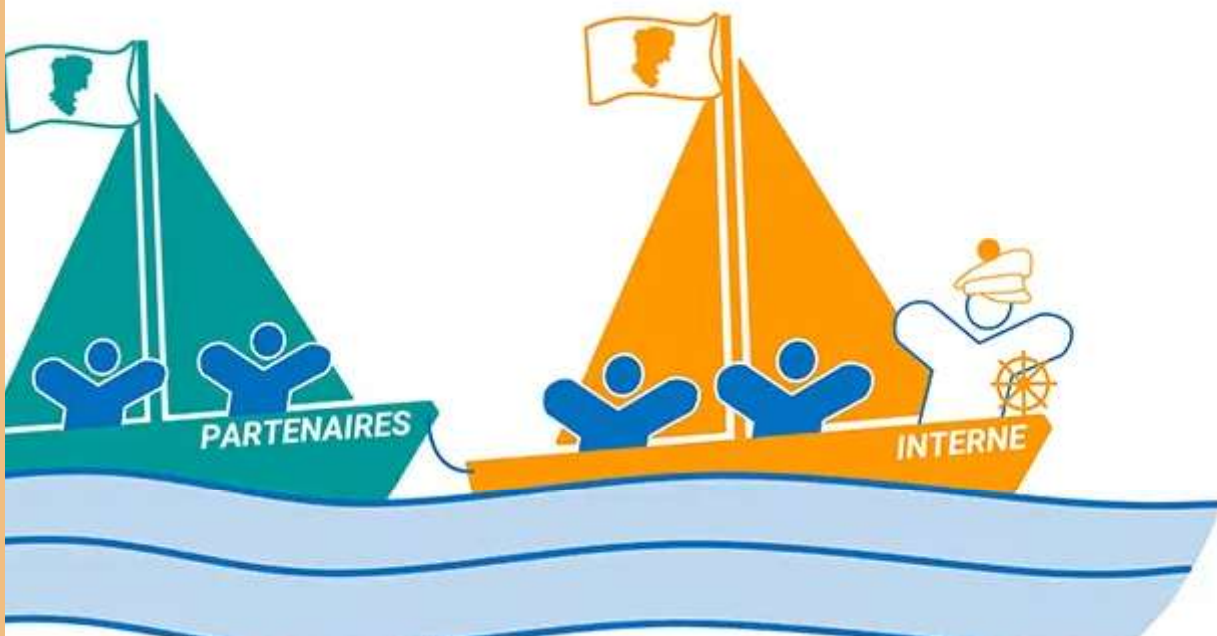
ORIENTATION INTERNE

Disposer d'un effectif adapté à nos missions

La stratégie des ressources humaines et la qualité de vie au travail sont inscrites dans la démarche globale du schéma directeur des ressources humaines (SDRH).

En complément de celui-ci, le projet d'entreprise Capit'Aisne axe ses actions autour de 4 grands principes dans les ressources humaines :

- attirer,
- recruter,
- intégrer,
- fidéliser.





UN SERVICE DE RESSOURCES HUMAINES AUX ENJEUX MULTIPLES

Les principales missions du service sont les suivantes :

- anticiper les besoins en ressources humaines selon les évolutions organisationnelles, technologiques, réglementaires et sociétales ;
- mettre à disposition des ressources humaines adaptées, en nombre et compétence, dans les délais attendus, afin de répondre aux objectifs stratégiques de l'organisme ;
- développer et maintenir l'employabilité des salariés ;
- prendre en compte les évolutions de situation des salariés ;
- assurer la juste rémunération des salariés dans les délais impartis.

Au quotidien, le service RH s'attache à entretenir des relations suivies avec l'ensemble du personnel, qui a la possibilité de bénéficier de permanences d'accueil sur site ou en distanciel pour évoquer tous les sujets relatifs à la vie au travail.

Par ailleurs, le service RH organise régulièrement des réunions avec l'ensemble de la communauté managériale pour diffuser des informations pointues sur les actions développées, les projets mis en œuvre, les points d'application du droit du travail ou de la convention collective.

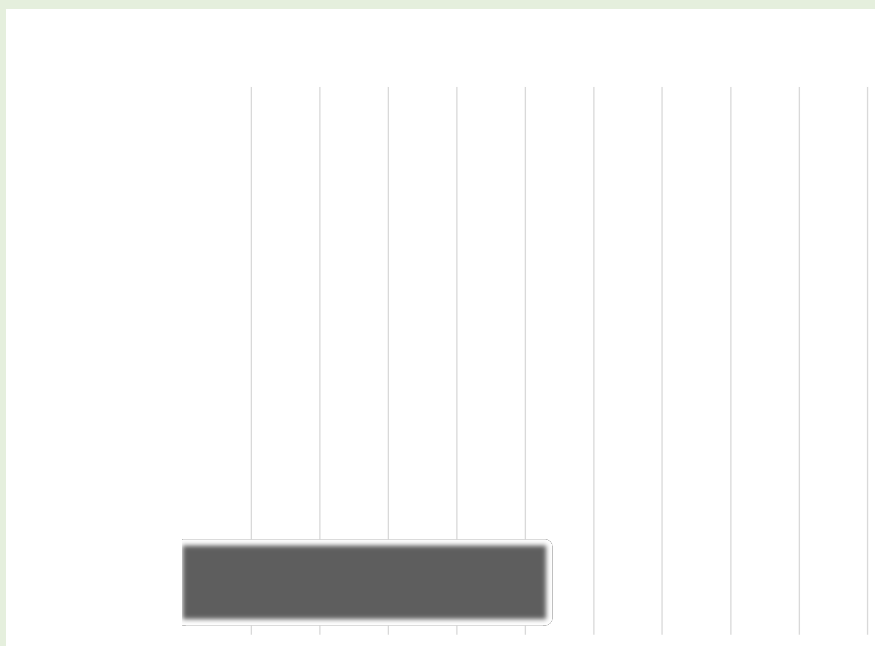
A la demande des managers, le service RH peut aussi intervenir dans les routines des équipes.

330 agents, au 31/12/2025

Age moyen **43 ans**

59 hommes et

271 femmes





Attirer

Faire connaître et reconnaître la Caf de l'Aisne en son propre sein, dans le réseau et au-delà, est une condition sine qua non pour donner envie à ses salariés d'évoluer et à des candidats de postuler.

Cette exigence d'attractivité est dictée par la nécessité de faire émerger des talents en interne et d'attirer de nouveaux talents en externe afin de pourvoir des métiers, dont les qualifications sont de plus en plus poussées.



DUODAY 2025

Le jeudi 20 novembre 2025, la Caf de l'Aisne a eu le plaisir de participer une année de plus au DuoDay, une journée dédiée à l'inclusion professionnelle des personnes en situation de handicap.

4 stagiaires ont été accueillis pour découvrir les métiers d'agent administratif, d'agent accueil physique et téléphonique, d'assistant ressources humaines et de vérificateur.

Les stagiaires ont exprimé leur grande satisfaction : ils se sont sentis pleinement intégrés et ont manifesté un vif intérêt pour les activités proposées. Les parrains et marraines ont également souligné la richesse de cette expérience, rappelant que les compétences ne se limitent pas aux diplômes, et que ces rencontres permettent souvent de révéler de véritables potentiels.



STADE VERS L'EMPLOI

Dans le cadre de la marque employeur, le service RH de la Caf de l'Aisne a participé en octobre 2025 à l'événement organisé par France Travail et le Club de Triathlon de Saint-Quentin « Stade vers l'Emploi ».

Le matin : activités sportives en tout anonymat = demandeurs d'emploi + représentants des entreprises. L'après-midi = les employeurs ont levé leur anonymat et organisé un job dating.

L'objectif était de lever les freins lors d'un entretien de recrutement en créant une dynamique conviviale.





Recruter

Fortement contrainte par la cible Equivalent temps plein (ETPMA), la Caf de l'Aisne apporte un soin tout particulier à la qualité de ses recrutements.

Aussi, elle développe un plan de recrutement depuis de nombreuses années, apporte une attention particulière à la rédaction des appels à candidature ainsi qu'au processus de sélection et forme ses managers.

Elle propose également, à tout salarié qui souhaiterait évoluer, un accompagnement pour rédiger une candidature ou s'exercer à passer devant un jury, afin de maximiser ses chances de réussite.

En vue d'alimenter son vivier de candidatures, le service RH renforce en permanence sa collaboration avec l'ensemble des partenaires intervenant dans le domaine du recrutement (France Travail, organismes participant au service public de l'emploi -APEC, Cap Emploi, mission locales-, écoles, centre de formation d'apprentis, universités).

Intégrer

Accueillir une nouvelle personne, venant de l'externe ou de l'interne, est un événement important, à la fois pour l'individu, pour le collectif et pour l'organisme.

A cet effet, la Caf de l'Aisne travaille à mieux intégrer les nouveaux entrants et les salariés en mobilité fonctionnelle, au travers notamment d'un parcours d'intégration et de suivi (onboarding/offboarding).

Ce processus comprend aussi la sortie du salarié (départ à la retraite, mutation), qui mérite autant d'attention.

En 2025, ont été recrutés :

9 CDI

112 CDD dont

6 alternants (secteurs recouvrement unifié, maîtrise des risques, action sociale, informatique, ressources humaines et communication)

1 contrat de professionnalisation au service informatique

19 contrats aidés



PROMOTION DE L'ALTERNANCE

En vue de promouvoir l'apprentissage, le service recouvrement et le service communication ont réalisé une vidéo de présentation des métiers du recouvrement unifié, afin de valoriser les activités et de faciliter le recrutement de futurs alternants.





Former

Dans un contexte à la fois en transformation et en tension, l'employabilité reste un objectif majeur de la gestion des ressources humaines. Ainsi, la formation professionnelle permet à la Caf de l'Aisne d'accompagner ses salariés dans la mise en œuvre des missions qui lui sont confiées.

Outre l'élaboration et le suivi du plan de développement des compétences, au plus près des orientations nationales et locales et des

besoins de ses services, l'organisme met l'accent sur l'évaluation des formations. Il veille à faire du dispositif de formateur interne à titre accessoire, un levier au bénéfice de l'accroissement des compétences.

Les formations internes sont surtout déployées en inter-services, principalement sur des axes métiers pour des renforcements sur l'acquisition de la législation ou la pratique de traitement des dossiers.

LA FORMATION EN CHIFFRES

83 % d'agents formés (contre 78 % en 2024)

259 salariés en CDI ayant bénéficié d'une ou plusieurs formations

Coût **102 045** euros

5 426 heures

Réalisation du plan de formation à **100 %**

774 formations effectuées, dont **326** en interne **49 %** en distanciel

Représentativité **50 %** des femmes et des hommes formés

95 % des répondants sont satisfaits de leur formation



L'ACCOMPAGNEMENT MANAGÉRIAL

Démarré en 2024, la Caf de l'Aisne a poursuivi l'accompagnement managérial visant à construire un collectif et une communauté managériale autour de repères partagés dans une dynamique porteuse de sens.

Quel que soit leur positionnement dans la hiérarchie, les managers, accompagnés d'un cabinet, ont travaillé sur : • les attendus du rôle de manager et des délégations • des valeurs et des principes de fonctionnement partagés • des méthodes et des outils dans les postures et pratiques au quotidien.



LE DIAGNOSTIC PIX



Dans le cadre du Schéma directeur des ressources humaines (SDRH), la Branche a engagé une démarche visant à renforcer les compétences numériques des salariés via le dispositif PIX.

Les parcours, réalisés par l'ensemble du personnel, ont permis de dresser un diagnostic des compétences numériques de nos agents. Celui-ci a révélé une bonne maîtrise des outils de communication et de collaboration (visioconférence, messagerie, outils collaboratifs) et des usages numériques bien intégrés dans les pratiques quotidiennes.



Fidéliser

Dans le cadre de sa politique de qualité de vie au travail, la Caf de l'Aisne promeut différents dispositifs permettant de concilier vie familiale et vie professionnelle mais aussi de préparer les nouvelles étapes de sa vie, notamment en proposant un dispositif permettant de réduire son temps de travail en fin de carrière pour préparer son passage à la retraite.

Le plan d'actions de la qualité de vie au travail est également un levier pour garantir les conditions de bien-être au travail, tout en favorisant la fidélisation des salariés dans l'organisme.



NOUVELLE CLASSIFICATION

L'année 2025 a vu le déploiement des nouvelles classifications dans l'Institution.

Ces classifications sont un outil supplémentaire pour nous permettre de renforcer l'attractivité de notre organisme et nous donner de nouveaux leviers de fidélisation.



REPORTAGE VIVRE COMME TOUT LE MONDE OU PRESQUE

Deux reportages ont été réalisés en partenariat avec Handicap TV, qui ont mis en lumière l'engagement de la Caf de l'Aisne en faveur de l'inclusion et de l'accessibilité pour tous.

Dans l'un deux, une collaboratrice y a dévoilé un témoignage en tant que personne reconnue travailleur handicapé et notre Responsable des Ressources Humaines a présenté nos actions en tant qu'employeur inclusif.



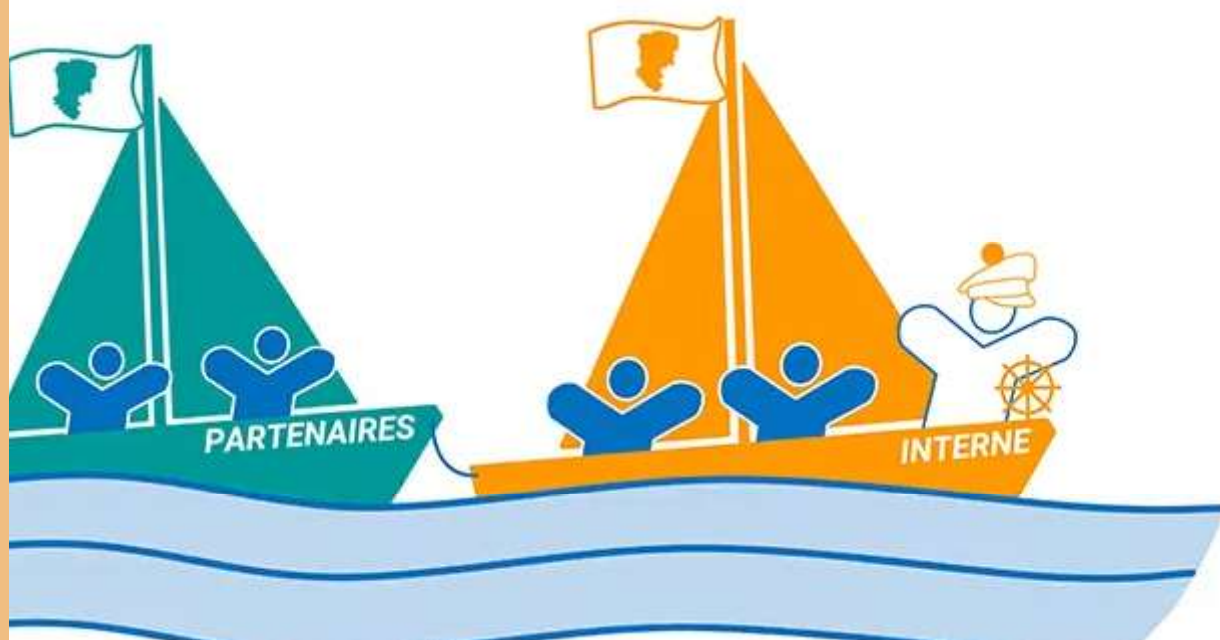
ORIENTATION INTERNE

Créer un environnement de travail favorable et stable

La stratégie immobilière de la Caf de l'Aisne vise à optimiser les moyens budgétaires et matériels, répondre aux exigences réglementaires et institutionnelles, maintenir en bon état de fonctionnement les bâtiments existants et adapter les locaux aux changements organisationnels et humains.

Dans ce cadre et au regard du plan national immobilier, la Caf de l'Aisne aspire à mettre à disposition un parc :

- adéquat,
- performant,
- adaptable.





D'un côté, la maîtrise de nos consommations s'inscrit dans le cadre de la trajectoire locale d'économies définie par notre cadrage budgétaire et la nécessaire sobriété dans les domaines des énergies, de l'eau, des déchets, des déplacements et des flux numériques.

De l'autre, la politique d'achat locale cherche à définir les orientations et intentions générales, relatives aux achats et approvisionnements, en favorisant la transition écologique au sein de notre organisme.



Mettre à disposition un patrimoine adéquat, performant et adaptable

Des efforts importants sont réalisés pour entretenir et valoriser le patrimoine immobilier et répondre aux obligations de rationalisation des espaces :

- Renouvellement du parc automobile avec le remplacement de 7 véhicules dont 3 électriques, 2 hybrides non-rechargeables et 2 thermiques essences. Nous n'avons plus de véhicules diesel.
- Rénovation et rafraichissement (peinture et sol) des espaces de travail dans les antennes territoriales de Chauny et d'Hirson et au siège social de Saint-Quentin.
- Sur le site de Soissons, remplacement de l'interphone fournisseurs et de l'éclairage du parking agents par des projecteurs LED.
- Mise aux normes du système de climatisation du site de Soissons.
- A la suite de la vente du site de Chauny, la Caf de l'Aisne est restée dans les locaux en signant un bail avec la Ville de Chauny pour installer son antenne territoriale dans un espace plus adapté à son activité en optimisant le nombre de m² occupés.
- Dans la perspective des futurs travaux de réhabilitation du site de Soissons, divers diagnostics techniques ont été préalablement réalisés (amiante, plomb, structure, déchets) et le recrutement d'une maîtrise d'œuvre a été enclenché. Un expert marchés publics en contrat sénior a également rejoint l'équipe de l'Administration Générale.

Maîtriser les consommations dans le respect de la RSO et du budget et optimisation des achats dans le cadre d'une démarche durable

La maîtrise de nos consommations s'inscrit dans une évolution responsable majeure, dans le respect de notre cadrage budgétaire et des exigences de sobriété dans des domaines tels que énergie, eau, déchets, mobilités, usages numériques...

- Réduction de la consommation énergétique
Diminution globale de 6,26 % (Gaz et Electricité). Globalement on observe une baisse de 7,77 % du gaz avec notamment la vente du site de Chauny, une baisse globale d'électricité de 1,88 % et une baisse de la consommation d'eau de 12%.
- Réduction de la volumétrie des achats et des consommations : papier et enveloppe : - 20,22 %
carburant : - 5,25%
- Renouvellement du matériel informatique avec l'acquisition de 80 PC portables et 28 téléphones portables.
- Poursuite de la révision des contrats et marchés (maintenance, entretien, sécurité, téléphonie fixe et mobile...) permettant de réaliser des économies substantielles.



Sûreté/Sécurité

- Renouvellement du dispositif des alertes silencieuses avec l'attribution de 40 balises d'alerte "nouvelle génération".
- Un exercice sûreté a été réalisé au siège administratif de Soissons, couplé à un test du Plan de Continuité d'Activité, avec l'accompagnement du Major Référent Sûreté de la Cellule Prévention Technique de la Malveillance de la Gendarmerie Nationale de Laon.



- Poursuite du partenariat avec les forces de sécurité : action de sensibilisation du négociateur de crise du PSIG (Peloton de Surveillance et d'Intervention de la Gendarmerie) auprès des agents d'accueil physique et téléphonique (Prévention des incivilités et Gestion de conflit).
- Maintien de la posture Vigipirate au niveau Urgence attentat.



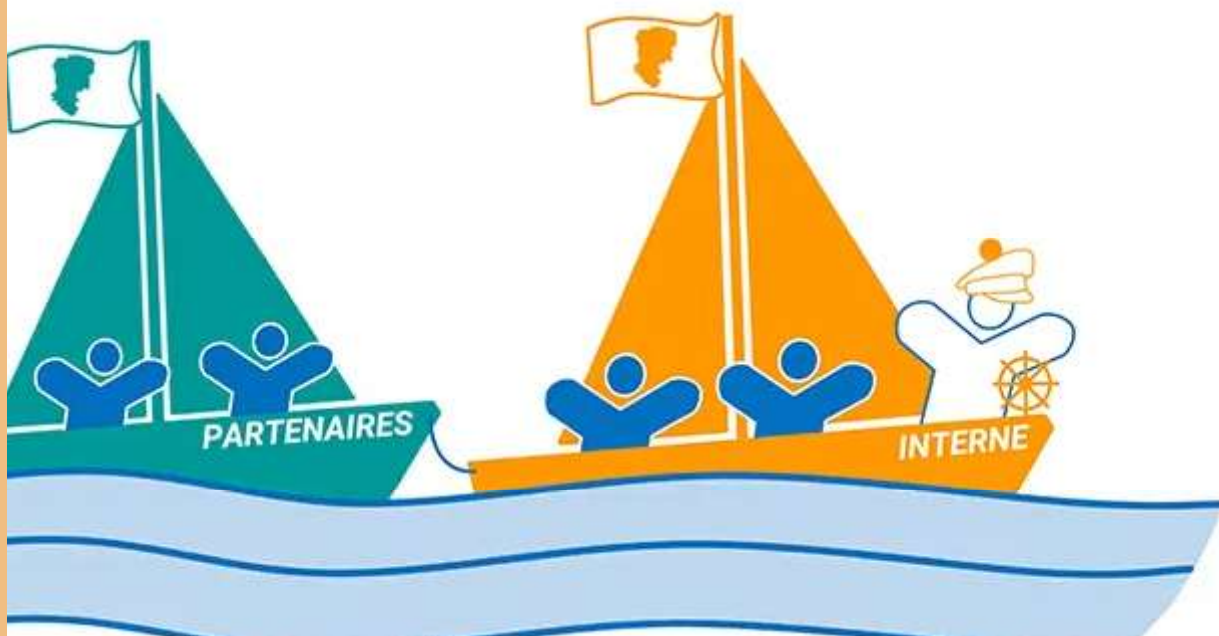
Archivage

- Destruction : 95,97 mètres linéaires, soit un collectage total de 6,596 tonnes avec destruction à destination du recyclage, conformément aux principes de confidentialité (RGPD).
- Versement : 12 mètres linéaires proposés et acceptés dans le cadre de la nouvelle procédure du CST (Comité Scientifique et Technique) des Archives Départementales.
- Approbation par les Archives Départementales de la gestion et l'organisation de l'archivage après visite sur site.
- Fin du reclassement des 270 mètres linéaires de documents de l'Action Sociale suivant les directives de 2024.
- Poursuite de la mise à jour (sur les 6 sites de la Caf de l'Aisne) de tous les documents pouvant être emmagasinés dans les locaux prévus en "archives intermédiaires" (après tri, classement, conditionnement) et traitement en Destruction ou Versement dès que la DUA (Durée d'Utilité Administrative) est arrivée à son terme.
- RSO : Poursuite de la rotation des contenants de seconde main avec l'Esat (palettes, archaïsses, sacs de purge).
- Partenariat : recours à un ESAT pour assurer les opérations de transport des archives (Destruction ou Versement).

ORIENTATION INTERNE

Intégrer la digitalisation au cœur de nos missions

L'ambition du service Informatique est de faciliter le quotidien de chacun des agents à travers des solutions en termes de matériel, logiciel, formations adaptées, tout en assurant la sécurité du Système d'Information.





Evolution de notre parc

L'ensemble de nos agents utilise la double authentification Windows Hello, permettant ainsi d'être aux normes au niveau sécurité informatique.

Notre parc compte moins de 5 ans d'ancienneté et est constitué de 60 % d'ordinateurs portables, qui continuent d'être déployés.

Nous poursuivons nos actions autour du processus de suivi du matériel en lien avec le service Administration Générale.



Sobriété numérique

Nous œuvrons au quotidien pour l'optimisation de notre matériel informatique.

En 2025, nous avons supprimé 20 ordinateurs de notre parc en attribuant des PC portables aux agents qui utilisaient des ordinateurs partagés dans les différentes antennes lors de leurs déplacements. Nous avons également retiré 15 imprimantes de proximité et mis en place les impressions sécurisées.

Nous avons retiré 4 serveurs de proximité sur notre parc qui était de 6 serveurs.

Nous avons opté pour les dons d'ordinateurs aux agents plutôt que la destruction par une société habilitée, offrant ainsi une seconde vie à nos matériels.

Sécurité informatique

Nous avons eu une revue mandatée par le national pour contrôler notre processus d'habilitations, et validée sans réserve. Cela nous conforte dans le choix en 2024 pour l'outil Suivi des Habilitations, qui permet le suivi de toutes les actions des différents acteurs et surtout la justification lors de notre revue d'habilitations demandée par le national.

Le projet de sécurisation des impressions a été lancé en 2025 et se terminera en 2026 avec le renouvellement de quelques imprimantes multifonctions.



INFOBÉSITÉ

2 fresques relatives à l'infobésité ont été animées auprès du collectif managérial : trop de mails, trop de canaux de communication.

Ces fresques ont permis de prendre du recul sur nos pratiques numériques, de mieux comprendre les



effets de la sur-sollicitation informationnelle et d'ouvrir le dialogue autour d'usages plus sobres, efficaces et collectifs.

Les animations ont permis aux managers de partager leurs réalités du quotidien et d'identifier des leviers d'amélioration.





Digitalisation

Cette dynamique est lancée depuis 2024, et s'appuie notamment sur 5 axes du projet d'entreprise :

- Intégrer les outils numériques au cœur de notre organisation de travail
- Former et accompagner les utilisateurs
- Développer un écosystème collaboratif
- Valoriser la culture digitale
- Mettre en œuvre une stratégie de sobriété numérique

Une première journée Facilitateurs s'est tenue en mars 2025. Cet événement nous a permis de valider les missions des volontaires, de faire le point sur les besoins et de se projeter sur les prochaines actions.

Des ateliers thématiques avec les facilitateurs se sont tenus et ont permis de déterminer les bonnes pratiques autour du digital.

Une commission de priorisation des demandes de digitalisation se tient semestriellement.

Trois formations Office365 ont été délivrées en interne pour nos facilitateurs.

Plusieurs services ont construit leur SharePoint de service. Ceci facilite la communication au sein de leur service et participe à la réduction du nombre de fichiers stockés sur nos serveurs.

L'outil QuiVeQoi, développé par la Caf de l'Aisne, est maintenant utilisé par le service Ressources Humaines pour la gestion des badges d'accès, par l'Administration Générale pour la gestion du matériel.

Montée en charge de N'Factory

N'Factory, en plus d'être un catalogue des applicatifs développés par notre Caf, est aussi le point d'entrée pour les managers pour exprimer leur besoin de digitalisation de processus.

L'équipe projet de Digit'N analyse chaque besoin pour trouver soit une solution déjà existante dans le réseau Cnaf ou en interne. Cependant, si rien n'existe un développement est proposé.



L'ANNÉE 2025 A COMPTÉ PLUSIEURS DÉVELOPPEMENTS APPLICATIFS IMPORTANTS

2 nouvelles applications sont venues compléter notre catalogue d'outils développés au sein de notre Caf. Il compte 37 applications.

- **QiArendéVous** : Gestion des rendez-vous multi services, multi sites, avec gestion des jours fermés, fériés et réservation automatique des box et salles de rendez-vous.
- **QiAmesModels** : Gestion des conventions partenaires (MAIA) action sociale, avec modèles de conventions pour un remplissage automatique. Emailing et rappel automatiques des partenaires. Synchronisation des données issues de la Sidothèque.

Le développement d'un outil de préparation d'un paquet d'installation a également été développé. Il permet de créer un univers d'installation à partir d'un de nos développements rendant ainsi le déploiement de nos solutions plus simples pour nous et pour les Caf qui nous font confiance. Il a été testé à plusieurs reprises et nous avons eu de très bons retours.



ORIENTATION ALLOCATAIRES

35

**Déployer la stratégie de la
relation de service adaptée
et au juste coût**

41

**Rendre le service de base
avec performance**

ORIENTATION ALLOCATAIRES

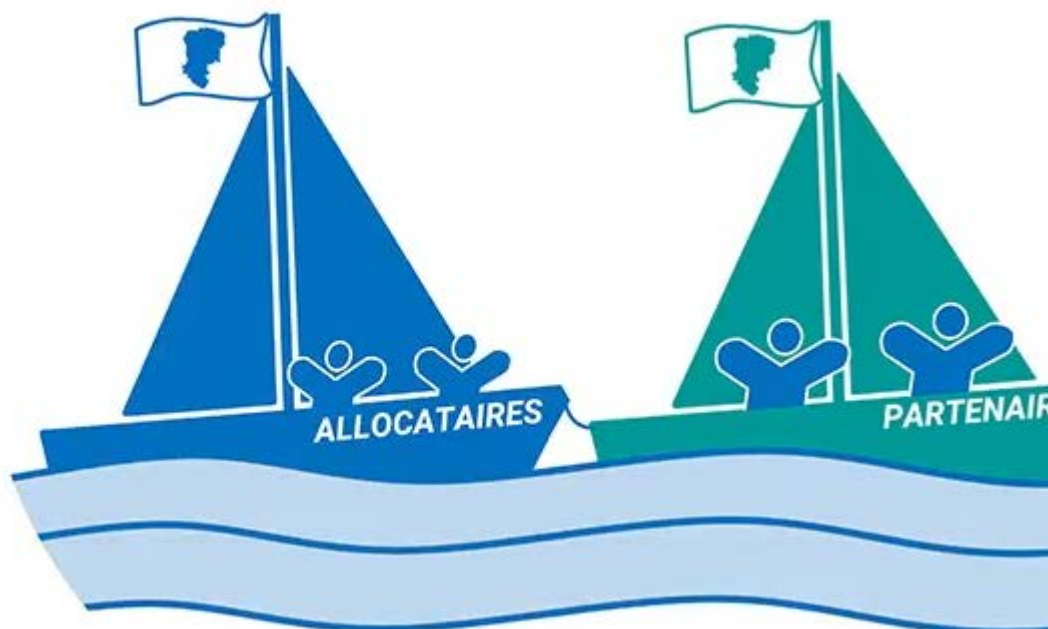
Déployer la stratégie de la relation de service adaptée et au juste coût

La Convention d'Objectifs et de Gestion prévoit des engagements ambitieux en matière de relation de service, qui nous ont conduit à réinterroger notre propre stratégie axonaise.

Accueil inconditionnel, aller-vers, parcours attentionnés, téléservices et partenariats constituent la feuille de route de la stratégie de relation de service de la Caf de l'Aisne pour 2024-2027.

Parallèlement à ces paramètres, la Caf doit aussi répondre à des contraintes territoriales fortes (*cession de bâtiment, nouveaux besoins des allocataires, relais de proximité, plan d'accessibilité aux services*).

Ces éléments nous ont conduit à entreprendre la redéfinition de notre stratégie de la relation de service afin d'offrir sur notre territoire le service le plus adapté à nos allocataires.





L'accueil physique

La Caf de l'Aisne accueille ses allocataires dans ses antennes et sites principaux, ce qui représente 6 points d'accueil.

Dans ces accueils sont proposés :

- un accompagnement numérique au caf.fr,
- des informations de premier niveau,
- des rendez-vous physiques planifiés.



L'accompagnement social des allocataires

Les travailleurs sociaux de la Caf s'inscrivent dans une démarche préventive et anticipée des situations fragilisantes et proposent une offre socle d'interventions à des publics cibles.

Ils soutiennent les familles et les accompagnent.

6 528 rendez-vous
travail social pour
2 912 interventions dont
841 informations-conseils
2 071 rendez-vous
d'accompagnement social

2 545 interventions séparation : quand l'équilibre familial est perturbé lors d'une séparation. Grâce



L'accompagnement en cas de séparation

au parcours séparation, les parents qui se séparent font l'objet d'un accompagnement attentionné de la part des différents services Caf (ouverture de droits aux prestations, intermédiation financière des pensions alimentaires, accompagnement social) afin de faciliter les démarches et préserver les relations dans l'intérêt supérieur de l'enfant

206 interventions décès : lors du décès d'un enfant ou d'un conjoint,

123 interventions impayé de loyer : en cas d'impayé de loyer pour éviter l'aggravation de la situation comme l'expulsion locative et retrouver une situation financière stable.

Des interventions pour faciliter conciliation vie familiale/ vie professionnelle des familles monoparentales.



L'accompagnement en cas d'impayé de loyer

Grâce au maillage du territoire, chaque famille peut rencontrer un travailleur social au plus près de son domicile.



Une relation de service renforcée par nos partenariats de proximité

En complément de ces points d'accueil Caf, des relais de proximité sont assurés par nos partenaires conventionnés (les points numériques, les centres sociaux et espaces de vie sociale, les associations) ainsi que les Espaces France Services.

Dans le cadre de l'animation de ce réseau, la Caf s'attache à former régulièrement les partenaires relais et à leur apporter toutes les informations sur les évolutions du caf.fr et des grandes évolutions législatives.

Nous travaillons aussi en proximité avec des associations pour les former à la navigation sur le caf.fr afin qu'elles puissent ensuite accompagner leurs bénéficiaires.

Nos relais de proximité

Les points d'accès à la CAF



38 Points numériques



30 France services
dont 5 en itinérance



DE NOMBREUSES ACTIONS DES ESPACES FRANCE SERVICES ONT ÉTÉ MENÉES

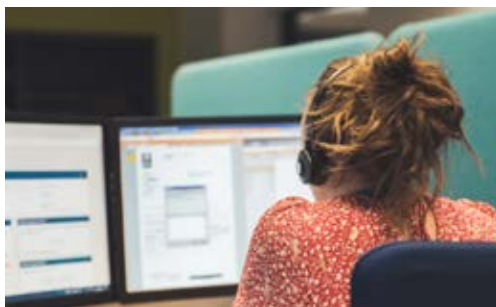
- Organisation d'immersions pour les responsables accueils et les conseillers de service à l'utilisateur au sein des Espaces France Services, afin de mieux appréhender leurs besoins.
- Mise en œuvre de formations en présentiel à destination de l'ensemble des agents des EFS, avec des interventions sur les sites d'Oulchy-le-Château, Laon et Guise pour renforcer les échanges.
- Présentation de l'espace partenaire du caf.fr afin de faciliter l'accès aux informations réglementaires et aux supports pédagogiques.
- Apport d'appui sur la Dispositif des Ressources Mensualisées (DRM) : compréhension du montant net social, réalisation des déclarations trimestrielles et correction des montants erronés.
- Diffusion des informations relatives aux évolutions législatives (réforme du Complément mode de garde) et aux mises à jour du caf.fr, et participation aux webinaires organisés par la Caf de l'Aisne.
- Conduite de rencontres avec plusieurs structures (Hirson, Étampe-sur-Marne, Soissons) afin d'identifier les besoins d'accompagnement des usagers.
- Démarche d'optimisation des délais de réponse aux sollicitations des conseillers des France Services. Le délai moyen de réponse s'établit à 2 jours en 2025.



L'accueil téléphonique

Les appels téléphoniques des allocataires de la Caf de l'Aisne sont pris en charge par la plateforme de service PICA, qui est gérée par la Caf de la Somme avec l'appui de la Caf de l'Oise. Les superviseurs des trois caisses collaborent de façon hebdomadaire dans le but de favoriser l'amélioration continue des services.

En 2025, 171 725 appels ont été traités par les agents de PFS PICA ou le serveur vocal.



Le traitement des e-mails

48 374 e-mails ont été adressés à la Caf par les allocataires axonais.

Ceux-ci sont traités à 40 % par la PFS PICA et à 60 % par les Conseillers Services à l'Usager de l'accueil de la Caf de l'Aisne

Les e-mails de niveau 2 sont traités par les Gestionnaires Conseil Allocataires, voire par les services ARIPA, Recouvrement et Action Sociale en fonction du niveau d'expertise requis.



Les contacts sortants

Le plan de contacts sortants s'inscrit dans le cadre du nouveau modèle de production du service de la branche Famille et de la réflexion stratégique engagée en matière de modernisation de la relation de service. Il incarne la politique d'aller vers développée dans une logique proactive.

Ce plan contacts sortants est principalement en lien avec les thématiques suivantes :

- incitation et accompagnement aux démarches en ligne,
- prévention des indus,
- informations sur les droits et les devoirs,
- promotion des dispositifs Caf.

2025 a été l'année de la mise en place d'une nouvelle charte graphique pour les e-mailing, ce qui a nécessité de reprendre tous nos modèles à compter du mois de juillet.



Spécialisation des RDV téléphoniques sur la thématique du handicap

Depuis 2025, la Caf propose des rendez-vous spécifiques dédiés aux personnes et enfants en situation de handicap. 12 rendez-vous sont proposés tous les lundis par téléphone.

Ces échanges permettent aux gestionnaires de répondre aux différentes questions portant sur les prestations légales.

En chiffres



171 725 appels
allocataires traités
par la PFS PICA



48 374 emails
allocataires reçus



200 campagnes
mail et sms vers
les allocataires
> 126 500 mails
> 125 000 sms



Réalisations et faits marquants 2025

La Caf de l'Aisne a redéfini sa stratégie de la relation de service qui s'est traduite par une nouvelle offre mise en place le 1er janvier 2025.

Afin d'identifier les besoins de nos allocataires sur l'ensemble de notre territoire, et d'organiser au mieux la gestion de nos accueils et des activités de back office, une réflexion a été menée en groupe de travail transversal, composé de différents métiers. La redéfinition des besoins a tenu compte de la fréquentation de nos différents points d'accueil.

En amont de cette réorganisation, plusieurs campagnes de communication ciblées ont été réalisées à l'attention des allocataires, des partenaires, et des élus des territoires, notamment pour les secteurs d'Hirson et de Château-Thierry.

La mise en place de cette organisation a permis d'optimiser la répartition de nos effectifs sur les différentes activités et d'améliorer nos résultats concernant le temps de traitement des mails de niveau 1, des sollicitations des Espaces France Service et des partenaires.

Des travaux préparatoires à la poursuite de notre stratégie de la relation de service ont été réalisés. Ceux-ci portent notamment sur : le aller vers, la réponse enrichie et l'accueil inconditionnel

Une étude a également été menée pour identifier les "spécificités" et besoins des usagers du territoire de Château Thierry afin d'offrir une offre de relation de service adaptée et mise en perspective avec le réseau partenarial.



Ateliers numériques

Dans le cadre de la convention entre la CPAM et la Caf visant à améliorer l'accès aux droits des usagers, des ateliers numériques se sont poursuivis sur le site de l'accueil coordonné de Saint-Quentin.

Les ateliers ont été conduits auprès des usagers éloignés du numérique pour les aider à se familiariser aux services en ligne ameli.fr et caf.fr. Les thématiques abordées sont notamment la connexion aux sites, les pages locales, les démarches réalisables sur les sites des 2 organismes. Les usagers ont la possibilité de s'inscrire directement lors de leur visite en accueil auprès des agents d'accueil ou sur les sites caf.fr ou ameli.fr.

En 2025, 4 ateliers ont pu être organisés.

L'année 2025 a permis également de préparer la mise en place d'ateliers numériques sur le site de Soissons.



La gestion des réclamations

La Caf de l'Aisne a reçu 28 663 réclamations en 2025, soit une augmentation de 1,93 % par rapport à l'année 2024. Elles ont été prises en charge en moins de 10 jours pour 93,62 % des réclamations reçues, pour un objectif national fixé à 78 %.

86,84 % des réclamations sont formulées par courriels et les appels téléphoniques. Elles portent plus particulièrement sur les Aides au Logement, le Rsa et la Prime d'Activité.

Les réclamations portant sur le traitement de dossier sont majoritaires.

Le nombre de réclamations liées à l'absence de paiement est en diminution en 2025, grâce aux actions réalisées au sein du service à l'allocataire pour gagner en efficacité sur l'ordonnancement.



Les réclamations liées à l'incompréhension des trop perçus sont en augmentation, ceci s'explique par la mise en place de la Déclaration des Ressources Mensuelles et l'augmentation des indus générés. En 2025, le traitement des dossiers a généré 71 127 indus contre 55 227 en 2024.

Pour prévenir certaines réclamations, les gestionnaires conseil contactent les allocataires pour lesquels un indu supérieur à 1 000 euros a été généré (contre 5 000 euros auparavant).

La médiation administrative

Ni juge, ni contrôleur, ni avocat, ni arbitre, ni médiateur familial, le médiateur administratif concilie les intérêts des parties, envisage de trouver une solution en adéquation avec le

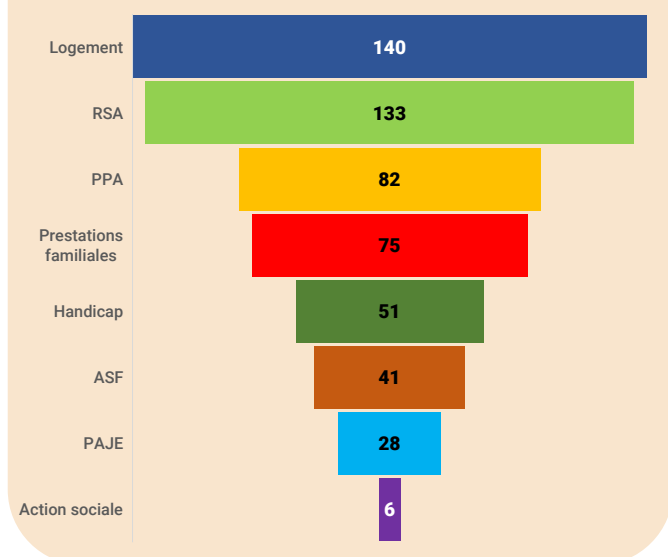
cadre réglementaire, il pose un regard global sur la situation de l'allocataire qui peut l'amener à accomplir des actions tant internes à la Caf qu'externes, à destination d'autres organismes ou partenaires.

Le médiateur de l'organisme peut être saisi à tout moment, par tout moyen, après qu'une démarche préalable a été réalisée et avant l'engagement d'un recours contentieux.

La demande de médiation peut être formulée par :

- l'allocataire ou son représentant,
- le Défenseur des droits ou ses délégués,
- l'Etat (Présidence de la République, Ministre...),
- des Elus (Député, Maire...),
- la Cnaf ou une autre Caf,
- des tiers (assistante sociale, bailleur, parent, association...),
- des médiateurs externes (CPAM...),
- des services internes...

Les principales saisines en Médiation Logement / Rsa / Ppa

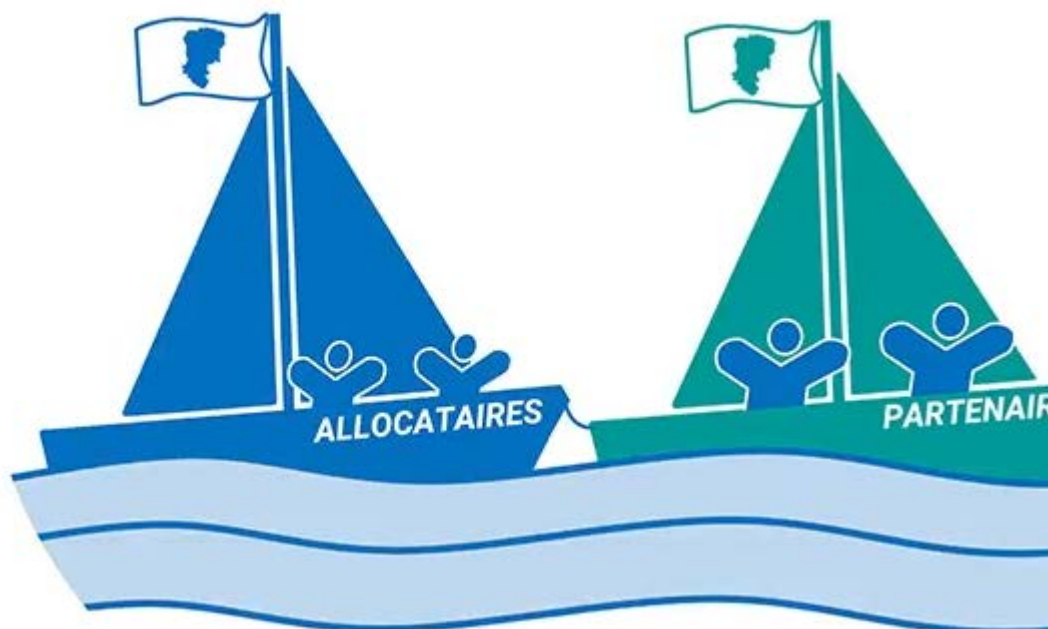


ORIENTATION ALLOCATAIRES

Rendre le service de base avec performance

Afin de garantir un accès efficace au juste droit auprès des allocataires, la Caf de l'Aisne a déployé en 2025 de nombreuses actions autour des thématiques suivantes :

**Délivrance du service
Qualité de la liquidation
Contrôle et lutte contre la fraude
Recouvrement et indûs**





LA STRATÉGIE DE LA DÉLIVRANCE DU SERVICE

Notre stratégie en termes de production a porté sur l'identification :

- des priorités d'ordonnancement aux vues de notre stock ;
- des caractéristiques de nos bénéficiaires ;
- de nos capacités de production ;
- de notre volonté de garantir les paiements mensuels et de ne pas générer de rupture de droits ;
- des actions pouvant être réalisées auprès des allocataires dans le cadre du "allers vers" et le déploiement des réformes.

À partir de cette analyse et de la poursuite de nos principes fondateurs de priorisation, la Caf de l'Aisne poursuit son travail sur la simplification des démarches et d'écoute à l'attention de nos usagers.

Afin d'obtenir les éléments manquants d'un dossier de manière plus rapide, les agents ont développé la co-production en allant au-devant des allocataires en leur demandant des pièces ou informations manquantes par téléphone. Ils ont également utilisé des portails d'informations partenaires sécurisés. Des spécialisations ont été définies pour garantir une meilleure efficacité et expertise sur certains dossiers.

Enfin, les informations des motifs de venue en accueil et de contacts sont partagées chaque semaine afin d'anticiper les besoins des allocataires.

La stratégie s'est également tournée vers de l'accompagnement des agents, le suivi des flux et des réclamations.

3 RÉFORMES D'AMPLEUR ONT ÉTÉ DÉPLOYÉES AU SEIN DE LA CAF EN 2025

L'adossement au DRM du Revenu de Solidarité Active et de la Prime d'activité

Après le déploiement du montant net social en 2024, le déploiement de la solidarité à la source s'est poursuivi par l'adossement au DRM du Revenu de Solidarité Active et de la Prime d'activité : le dispositif de ressources mensuelles (DRM), déjà utilisé depuis janvier 2021 pour le calcul des aides au logement, est désormais mobilisé pour le calcul de ces deux prestations, et permet de recueillir les ressources des allocataires automatiquement. Il poursuit trois objectifs :

- simplifier les démarches et les déclarations des usagers et faciliter ainsi l'accès aux droits
- sécuriser les données utilisées ;
- améliorer la productivité et la qualité de service.

La bascule liée à cet adossement s'est déroulée sur trois mois (mars, avril et mai 2025), pour tenir compte de la modification des mois de référence pour le calcul des prestations.





La Caf de l'Aisne a mis en place des guichets « dédiés » dans ses accueils de Saint-Quentin et de Soissons. Ils avaient vocation à accompagner les allocataires dans l'évolution de leur DTR désormais préremplie automatiquement par les ressources recueillies via le DRM. La manifestation des allocataires était plutôt favorable et vécue comme un accompagnement et une simplification.

Les salaires et/ou revenus de remplacement sont transmis directement à la Caf par l'employeur ou l'organisme qui verse des prestations sociales en montant net social.

Le montant pré-rempli est identique à celui qui est inscrit sur les bulletins de paie et/ou sur les relevés de prestations dans la rubrique « Montant net social ». Il peut être retrouvé sur le site mesdroitssociaux.gouv.fr.

À noter :

- Les montants pré-remplis ne correspondent pas toujours au mois de perception sur le compte bancaire. La Caf prend en compte le mois de versement.
- Les autres ressources non connues de la Caf sont à compléter par l'allocataire (ex : revenus de travailleurs indépendants, revenus perçus à l'étranger, pensions alimentaires...).
- L'allocataire a la possibilité d'indiquer qu'il n'est pas d'accord avec les montants pré remplis. A ce jour, seules 3,4 % des DTR font l'objet de signalements.
- Le calcul de RSA est réalisé immédiatement avec le montant déclaré et les justificatifs fournis sont étudiés par la suite.

Décalage des mois de référence dans la déclaration

Pour faciliter cette réforme, les mois des ressources pris en compte évoluent et sont décalés d'un mois.

Exemple : pour la déclaration trimestrielle de mars, les mois de référence sont désormais les mois de janvier, décembre et novembre, contre février, janvier et décembre auparavant.

Mise en application de la loi pour le Plein Emploi

La loi pour le Plein Emploi du 18 décembre 2023 est entrée en application à compter du 1er janvier 2025. Cette réforme portée par France Travail concerne l'ensemble des bénéficiaires du RSA et s'est déployée en deux temps :

Janvier 2025, par l'inscription automatique des bénéficiaires du RSA sur les listes des demandeurs d'emploi, le recueil des données d'orientation par France Travail et la mise en place de nouveaux contrats d'engagement. Chaque demande de RSA ouvrant un droit fait l'objet d'un envoi automatique d'information auprès de France Travail.

Juin 2025, par l'application du nouveau décret sur les sanctions. La Caf applique les sanctions définies par le Conseil Départemental de l'Aisne pour les allocataires concernés. Les décisions sont transmises de manière continue : celles reçues au plus tard le 15 du mois sont prises en compte sur le mois en cours, tandis que celles reçues après cette date produisent leurs effets sur le mois suivant.





La Réforme du Complément mode de garde

Afin de mieux répondre aux besoins d'accueil des familles et s'adapter à leur situation, la loi de financement de la sécurité sociale (LFSS) pour 2023 fait évoluer le "Complément de libre choix du Mode de Garde en Emploi Direct" à travers trois mesures qui ont été déployées en 2025, en deux temps :

Septembre 2025 : La linéarisation du calcul a été mise en place. Elle consiste désormais en une individualisation du droit en fonction des ressources, de la composition familiale et du coût du mode de garde. Par ailleurs, l'accès au CMG emploi direct a été élargi aux familles monoparentales pour les enfants âgés de 6 à 12 ans, alors qu'il était auparavant limité aux moins de 6 ans.

Des actions de communication nationales et locales ont été conduites dès mai 2025. À ce titre, la Caf de l'Aisne a mené une campagne d'appels sortants en septembre 2025, permettant de contacter plus de 5 000 allocataires. Cette action a mis en évidence une connaissance encore partielle ou incomplète de la réforme par certains foyers.

Décembre 2025 : La réforme a rendu possible le bénéfice du CMG pour chaque, en cas de séparation avec garde alternée effective. Le calcul est individualisé selon sa situation, qu'il y ait ou non recours à un même salarié. Cette mesure repose sur la réalité d'une garde alternée, et non sur de simples temps d'hébergement ou de loisirs partagés.





Production : les résultats globaux de l'année

Nous avons observé une diminution de nos flux entrants avec une réduction de nos pièces en arrivée.

139 708 foyers allocataires ont contacté la Caf en 2025, contre 144 424 en 2024.

Les mois avec les flux les plus conséquents sont :

- juillet et octobre, avec des campagnes d'appels de pièces (calcul de l'ARS, renouvellement des droits d'aide au logement).
- décembre et janvier, avec le renouvellement des droits annuels.

PRODUCTION LES RÉSULTATS GLOBAUX

1 680 421 pièces
réceptionnées en 2025

soit **6 695** par jour en moyenne
(sur 251 jours ouvrés)



QUELQUES INDICATEURS PHARES

98,4 % de notre stock
inférieur à **40 jours** ouvrés
(pour un objectif à 96 %)

3,9 % de notre stock est
constitué de pièces en attente
à plus de **100 jours**
(pour un objectif à 25 %)

Les pièces envoyées sur les
dossiers de nos allocataires sont
prises en charge, en moyenne,
en **8,24 jours** calendaires et les
certificats de mutation
en **14,3 jours**.

Formation et accompagnement métier

L'année 2025 a été riche en matière de formation.

La formation a concerné le déploiement des réformes, par la mise à disposition de kits de révision en amont, et la formation d'une équipe pilote dédiée.

Elle est également issue des besoins de prise en charge globale des dossiers. Nous pouvons noter ici par exemple l'accompagnement de l'équipe spécialisée « *Handicap / RSA-TI / jugements et spécificités logement* » afin de pouvoir traiter l'intégralité des prestations d'une personne en situation de handicap.

L'accompagnement technique de niveau 1 à l'attention des agents, mis en place en 2024, s'est poursuivi et s'est professionnalisé par l'analyse des sujets récurrents éventuels.

L'accompagnement de niveau 2 s'est matérialisé par la mobilisation de 5 agents, permettant ainsi une meilleure sécurisation et une meilleure fluidité dans la gestion des dossiers et le développement des compétences.

Enfin, la Caf a déployé, en lien avec le CDR, l'offre de service intitulée « optimisation du bon de travail ». Le but de cette démarche est d'accompagner tous nos agents au service production afin qu'ils appliquent dans leur quotidien les bonnes pratiques de gestion du dossier afin d'éviter les erreurs, de gagner du temps, de fluidifier le travail et de gagner en confort de liquidation.



Professionnalisation sur l'ordonnancement

4 challenges sur notre ordonnancement dans la continuité des actions de 2024 pour réduire notre stock et de nos délais de traitement.

1. **Améliorer** de notre stock et de nos délais de démarche : maîtriser notre stock avec des prévisions et une anticipation des flux en fonction de la saisonnalité de nos prestations.
2. **Prioriser** les dossiers en lien avec les besoins de nos allocataires : mettre en place des cercles vertueux avec moins d'antériorité, moins de réitérations, moins d'urgences en priorisant

les dossiers en risque de ruptures des droits. La valeur ajoutée des ordonnancements transversaux avec la relation de service pour comprendre les demandes de nos usagers.

3. **Sécuriser** les paiements avec une amélioration globale de la qualité : analyser nos pratiques pour être dans une démarche d'amélioration continue.
4. **Conseiller** nos allocataires : une relation anticipée et un accompagnement personnalisé avec une communication claire auprès de nos allocataires.

Indicateurs	Caf Aisne	Réseau
Solde en jour (moyenne)	2,7 jours	4,4 jours
Délai de démarche PF	8,2 jours	13,1 jours
Délai de démarche minima sociaux	8,3 jours	12,4 jours
Pourcentage des CMUT avec délai de démarche > à 60 jours	1,6 %	5,5 %
IQL0 (objectif PCI)	93,4 %	93,6 %
Pourcentage de pièces à plus de 40 jours (moyenne)	1,6 %	10,2 %
Pourcentage de pièces ADI à plus de 60 jours calendaires	7 %	17,9 %

Mise en place d'une équipe dédiée au traitement des dossiers en résidence alternée

Depuis l'évolution de la réglementation sur la résidence alternée, les parents peuvent désormais, en cas de garde alternée, compléter une demande de partage des prestations familiales. Il est possible de "partager", en plus des allocations familiales, le revenu de solidarité active (RSA), la prime d'activité ainsi que l'aide au logement selon les revenus de chacun des parents.

Afin de garantir un traitement de qualité et un suivi attentif et attentionné de ces dossiers, une équipe dédiée composée de 3 agents a été créée. 94 dossiers ont été traités dans ce cadre en 2025, contre 34 en 2024.





Travaux sur les dossiers en attente de pièce : poursuite des actions qualités

En 2025, les travaux initiés en 2024 sur la gestion des attentes ont été poursuivis avec deux objectifs principaux :

- 1. Maintenir un stock d'attente minimal :**
Dans ce cadre, les responsables d'unités assurent un suivi régulier de la gestion de ces dossiers par les Gestionnaires Conseil. Une équipe dédiée pour la reprise des attentes du système a été créée, ce qui a permis de maîtriser l'évolution du stock des attentes.

- 2. Renforcer la pédagogie auprès des GCA :**
Tous les moyens disponibles sont mobilisés pour éviter la mise en attente des dossiers et favoriser un traitement optimal "faire bien du premier coup". Cela inclut l'utilisation des portails partenaires et la coproduction téléphonique avec nos allocataires.

Évolution du taux de mise en attente des GCA 2024 : 10,03 % / 2025 : 8,53 %



Développement des actions de "allers vers"

Des actions de aller-vers ont été mises en place afin de faire bénéficier nos allocataires de conseils personnalisés pro-actifs au regard de leur situation. Ces actions ont été organisées grâce à l'équipe de CDD mise en 2025

- Dans le cadre de la réforme CMG, 5 000 familles monoparentales avec des enfants de moins de 12 ans ont été contactées afin de bénéficier d'une information sur le changement de conditions d'accès à la prestation, avec un conseil sur la prestation mais aussi les démarches et les simulations en lien avec nos partenaires. De plus, 347 familles avec des ressources en barème minimum ont été contactées pour les informer sur le complément transitoire.
- Pour éviter des ruptures de droits, des appels sortants ont été diligentés pour récupérer les informations sur les retours au foyer concernant les familles bénéficiaires de l'AEEH. Des campagnes ont également été organisées auprès des bénéficiaires de l'AAH dont les droits arrivaient échéance pour leur rappeler de commencer leurs démarches auprès de la MDPH afin d'anticiper les délais des commissions et d'éviter les ruptures de droits.

- Enfin, des appels ont été effectués auprès des allocataires pour lesquels les dossiers étaient en attente, dans le but de récupérer les informations manquantes et coproductibles permettant l'ouverture des droits.
- Une campagne d'appels sortants avec 440 indus supérieurs à 200 € a été menée pour expliquer l'origine de la créance d'aide au logement. Cette campagne avait également une portée pédagogique pour les futures déclarations de 2026.
- Une campagne pro active de 1 724 appels sortants a été réalisée auprès de nos multi-contactants et générateurs de plusieurs déclarations de changement de situations professionnelles depuis janvier 2025. L'objectif pédagogique était d'améliorer la compréhension du traitement du dossier mais aussi nos liens avec nos partenaires comme France Travail, nécessitant moins de démarches pour les usagers des organismes.

Les prestations versées

Les montants par prestation, le nombre d'allocataires concernés. Comparaison et évolution entre 2024 et 2025.



103 085 allocataires
(+1,6 % par rapport à 2024)

251 053 personnes couvertes
(allocataires, conjoint, enfant, personne à charge) soit une baisse de 0,91 % par rapport à 2024

	2025		2024		Evolutions 2025/2024	
	Montant	Nb	Montant	Nb	Montant	Nb
Mission 1 - Aider les familles à concilier vie professionnelle, familiale et sociale						
Prime PAJE	4 263 360 €	3 766	4 349 209 €	3 866	-2,0 %	-2,6 %
Allocation de base PAJE	25 814 468 €	11 482	26 555 609 €	11 888	-2,8 %	-3,4 %
Complément libre choix Mode de Garde PAJE	63 256 895 €	7 341	60 782 894 €	7 016	4,1 %	4,6 %
PreParE et Complément libre choix CLCA	4 528 319 €	1 234	4 798 318 €	1 327	-5,6 %	-7 %
Mission 2 - Fonction parentale						
Allocations familiales	112 617 667 €	35 684	112 241 883 €	36 284	0,3 %	-1,7 %
Complément familial	23 530 626 €	7 799	23 366 782 €	7 920	0,7 %	-1,5 %
Allocation de rentrée scolaire	20 027 626 €	25 905	20 292 701 €	26 505	-1,3 %	-2,3 %
Allocation de soutien familial	31 521 997 €	8 7873	30 523 544 €	8 449	3,3 %	4 %
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	17 490 425 €	4 802	16 642 163 €	4 818	5,1 %	-0,3 %
Allocation journalière présence parentale	1 394 401 €	108	1 293 839 €	101	7,8 %	6,9 %
Allocation forfaitaire décès d'un enfant	191 224 €	82	167 623 €	73	14,1 %	12,3 %
Mission 3 - Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie						
Allocation logement familial	33 144 740 €	8 507	33 703 295 €	8 800	-1,7 %	-3,3 %
Allocation logement à caractère social	27 311 606 €	11 205	27 304 680 €	11 340	0 %	-1,2 %
Aide personnalisée au logement	64 421 224 €	23 160	61 474 307 €	23 320	4,8 %	-0,7 %
Mission 4 - Autonomie Insertion sociale et retour à l'emploi						
Revenu solidarité active droit commun et jeunes	115 110 131 €	17 476	110 379 862 €	16 912	4,3 %	3,3 %
Prime d'activité	94 724 618 €	38 394	93 663 510 €	37 680	1,1 %	1,9 %
Allocation adultes handicapés	133 659 621 €	12 446	129 019 944 €	12 780	3,6 %	-2,6 %
Allocation Journalière du Proche Aidant	108 314 €	9	74 404 €	7	45,6 %	28,6 %
AVVC	264 343 €	286	269 698 €	289	-1 %	-2 %

Des prestations en hausse

Les bénéficiaires de l'Allocation de soutien familial sont en augmentation (+4 %).

Il en est de même pour les prestations liés à l'insertion : le Revenu de solidarité (+3,3 %) et la Prime d'activité (+1,9 %).

Le complément libre choix du mode de garde (+4,6 %).

Des prestations en baisse

A l'inverse, les prestations liées au handicap sont à la baisse : l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (-0,3 %) et l'Allocation adultes handicapés (-2,6 %).

Les Aides au logement enregistrent également une diminution (-1,4 %) ainsi que la PrePare (-7 %).



LA QUALITÉ DE LA LIQUIDATION

Les actions individuelles et collectives

Les travaux de qualité et de conciliation des rejets se poursuivent de manière individuelle avec nos agents. Une analyse des rejets est réalisée si nécessaire lors des entretiens trimestriels entre l'agent et son responsable. Les sujets tels que la réclamation de pièces à tort ou l'utilisation des portails, ainsi que la coproduction y sont abordés régulièrement. Des actions d'accompagnement des agents sont définies par l'agent et le responsable d'unité afin de permettre le développement des compétences.

Des routines qualité mensuelles ont été mises en place auprès des gestionnaires conseil allocataires (GCA). Pour organiser ces routines, un travail préparatoire est assuré par différents acteurs (responsables d'unité, référent technique, service vérification, contrôle sur pièces et cellule d'appui). Il repose sur l'analyse des rejets récurrents, identifiés grâce à nos nouveaux outils de suivi ainsi qu'à l'outil de conciliation de rejets. Ce dernier, testé dans une équipe en juillet 2025 puis généralisé, est plus intuitif et permet d'extraire des données et des statistiques. Ces informations facilitent la réalisation d'études et la mise en place d'actions d'amélioration.



L'élaboration du Plan d'Amélioration de la Qualité Transverse

La qualité de la liquidation porte notamment sur les délais, l'application de la réglementation et des protocoles. Les 5 grands axes de travail du plan d'amélioration de la qualité transverse se sont poursuivis en 2025 :

- Une meilleure diffusion des connaissances en interne
- Des expérimentations organisationnelles innovantes
- Le développement de l'appui métier
- L'affinage des méthodes d'ordonnancement
- La création d'outils d'analyse

La qualité en chiffres

7,5 % de taux d'erreur avec incidence financière
+1 point par rapport à la moyenne nationale

92,5 % de qualité sur l'objectif de contrôle
post liquidation pour un objectif de 92,2 %.

96,9 % de qualité de contrôle à 6 mois après
les différentes phases de contrôle interne,
pour un objectif fixé à 94,8 %



AVVC - AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



Cette prestation est prise en charge par une équipe dédiée de 4 gestionnaires conseils.

455 demandes ont été reçues au cours de l'année 2025 dont 285 dossiers qui ont fait l'objet d'une ouverture de droit à la prestation.

264 559 € ont été versés soit un montant moyen de 928,42 €.

Nous avons également réalisé 2 interventions auprès de partenaires afin de leur expliquer les modalités d'ouverture de droits.

La gestion de cette prestation s'est aussi inscrite dans le fil rouge mis en place en 2025 au sein de la Caf dans le cadre des violences faites aux femmes.



CONTRÔLE ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Afin de garantir l'exactitude des droits versés aux allocataires, la Caf met en œuvre des actions de prévention et de contrôle pour lutter contre les erreurs ou oublis de déclarations, et contre la fraude.

Le renforcement de notre dispositif de contrôle interne repose sur une plus grande sécurisation des données entrantes et la professionnalisation des équipes dédiées au contrôle.

L'enjeu est également d'anticiper les évolutions induites par le nouveau modèle de délivrance des prestations.

Faits marquants :

- Un engagement fort dans la contribution aux travaux engagés par le réseau : participation au COSPOC, à la Commission nationale de Qualification de la Fraude.
- Le travail en collaboration avec la Caf de la Somme pour renforcer l'expertise des contrôleurs sur le contrôle de la situation des travailleurs indépendants l'amélioration continue des services.

Impacts financiers des contrôles

5,2 M d'euros d'impact financiers ont été générés par les contrôles sur pièces (indus et rappels confondus)

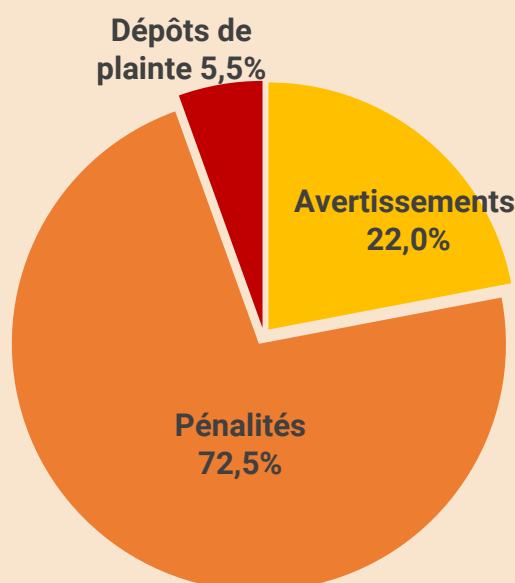
Les agents de contrôle assermentés ont réalisé **965** contrôles

Ces derniers ont permis de détecter un montant de **4 350 473 €** d'indus (80%) et **1 100 462 €** de rappels (20%)

406 fraudes détectées

Toutes les fraudes détectées par la Caf sont sanctionnées

Répartition des sanctions fraude





RECOUVREMENT ET INDUS

La Caf de l'Aisne a versé 808,7 millions d'euros de prestations en 2025.

Une partie de ces prestations ont été versées à tort :

- en raison d'une erreur Caf, erreur qui peut être liée à un dysfonctionnement informatique ou à une erreur humaine ;
- en raison d'une erreur allocataire, qui peut être involontaire ou volontaire (fraude).

Le recouvrement de ces sommes versées à tort est essentiel pour la pérennité de notre système de sécurité sociale.

En 2025, les notifications d'indus, visant à recouvrer les sommes versées à tort, sont passées de 29,1 millions d'euros à 32,5 millions d'euros, soit une hausse de 11,61 % (13,92 % au niveau national).

Et ces notifications d'indus représentent 4,01 % des prestations (4,61 % au niveau national), contre 3,67% l'année précédente (4,14 % au niveau national).

A noter la hausse des remises de dette accordées, passant de 1 million d'euros à 1,7 million d'euros, traduisant la réduction du stock de dossiers à traiter.



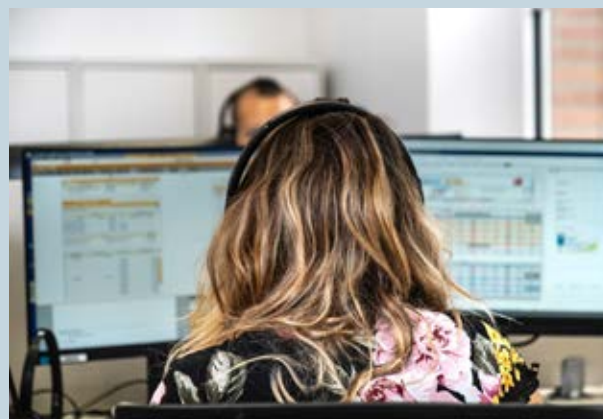
DES APPELS SORTANTS EN CAS D'INDU SUPÉRIEUR À 1 000 EUROS

Des appels sortants ont été mis en place en décembre 2024 pour les indus non frauduleux supérieurs à 1 000 euros, contre 5 000 euros précédemment.

Ces appels permettent d'accompagner les allocataires dans la compréhension des notifications d'indus qui leur sont envoyées. Ils limitent la réitération des erreurs, ce qui conduit à diminuer le nombre d'indus.

Ces actions se sont poursuivies en 2025 :

- Niveau allocataires : nous avons des retours concernant leur satisfaction d'avoir été appelés, les indus sont mieux compris et les allocataires rassurés.
- Niveau gestionnaires : il n'est pas toujours simple de joindre l'allocataire. Le taux de décroché est aléatoire. Le Gestionnaire Conseil Allocataire évoque une satisfaction d'avoir expliqué l'indu à l'allocataire et de s'être assuré que le dossier était correct.



ORIENTATION PARTENAIRES

53 **Piloter la relation partenariale**

59 **Renforcer et animer la
relation partenariale**

63 **Porter les politiques publiques**

72 **Conforter notre place dans le
réseau de la Branche Famille**

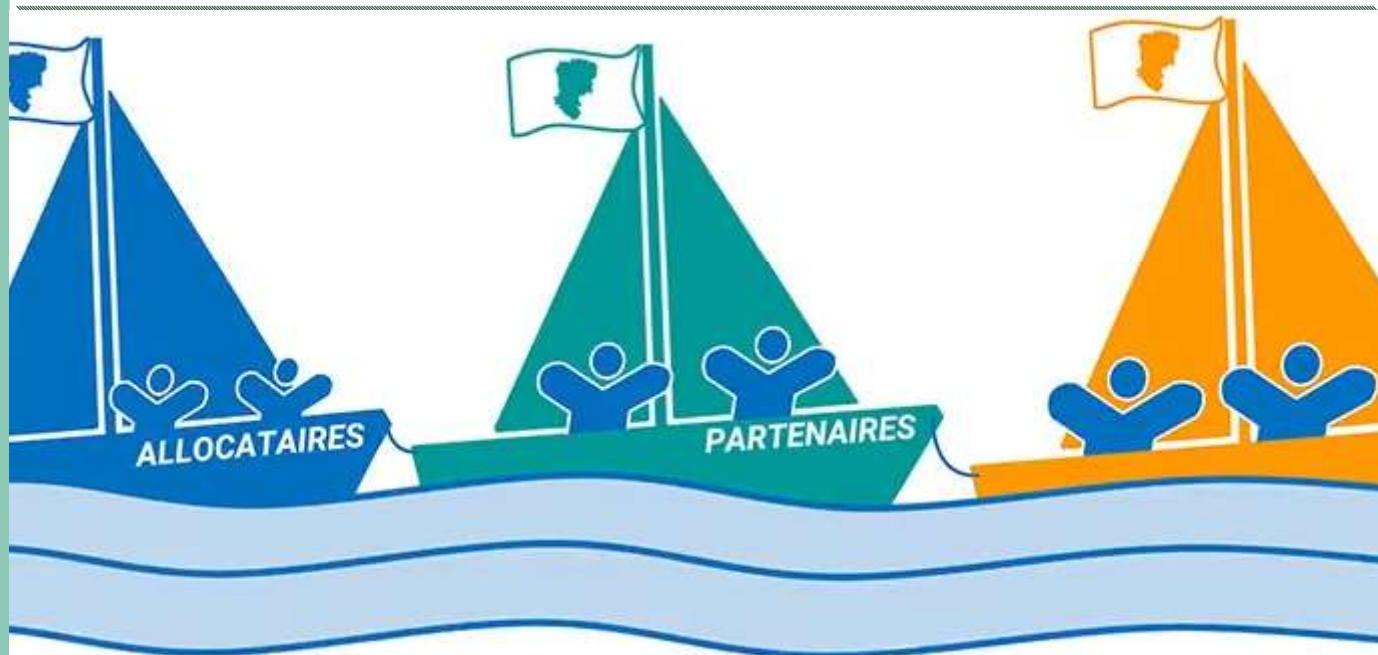
ORIENTATION PARTENAIRES

Piloter la relation partenariale

La Caf de l'Aisne porte l'ambition de renforcer le pilotage et le développement des dispositifs de coordination.

Un triple objectif est poursuivi :

- **déployer nos politiques à travers le dispositif conventionnel existant (dans le cadre du Schéma Départemental des Services aux Familles, dont les Conventions Territoriales Globales qui en découlent)**
- **animer le réseau des professionnels au service des politiques déployées par la Caf**
- **contribuer au développement des initiatives locales et citoyennes innovantes**



LE SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DES SERVICES AUX FAMILLES ET LE COMITÉ DÉPARTEMENTAL DES SERVICES AUX FAMILLES

Fruit d'une démarche partenariale, le Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF) détermine les priorités en matière de développement et d'accès aux services aux familles sur le département pour la période 2022-2026, dans les champs de la petite enfance, de l'enfance et la jeunesse, de la parentalité et de l'animation de la vie sociale.

Pour cela, le schéma s'appuie sur un diagnostic partagé et un plan d'actions pluriannuel co-construits avec l'ensemble des partenaires.

La démarche est pilotée par le Comité Départemental des Services aux Familles (CDSF).

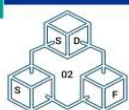
Le déploiement des actions qui en émanent depuis sa mise en place en 2022 repose sur la mobilisation des acteurs autour des points suivants :

- le développement des services : des solutions d'accueil pour les jeunes enfants et les jeunes, des dispositifs de soutien à la parentalité, appréhendés dans leur globalité et complémentarité ;
- la réduction des inégalités territoriales très marquées dans l'accès à ces services.

La Caf de l'Aisne est engagée dans la coordination opérationnelle et l'animation du schéma et des réseaux aux côtés de ses partenaires, en assurant le secrétariat du comité départemental, confié par Madame la Préfète.

L'année 2025 a été riche en travaux issus des différents groupes SDSF, qui ont poursuivi la déclinaison des fiches actions du schéma.

Les groupes ont travaillé autour de la coordination d'actions liée à une même thématique ou au développement de services sur notre département.



SCHEMA DEPARTEMENTAL DES SERVICES AUX FAMILLES 2022-2026

➤ 6 groupes thématiques

- 1 La politique inclusive / Le pôle ressource handicap (PRH)
- 2 Accueil du jeune enfant et accompagnement vers l'emploi
- 3 Développer l'offre de soutien à la parentalité
- 4 La qualité d'accueil du jeune enfant et conciliation vie professionnelle et vie familiale
- 5 Soutenir la politique départementale de l'animation de la vie sociale
- 6 Une politique départementale d'offre de service en direction de la jeunesse



➤ En chiffres

65,27 %
d'avancée
des actions
du SDSF

50
réunions des
groupes
thématiques
depuis 2022

Plus de 40
personnes
mobilisées dans
les groupes
thématiques



LE DIAGNOSTIC PARENTALITÉ DÉPARTEMENTAL LANCÉ EN 2025

Le soutien aux parents dans l'exercice de leur parentalité de la naissance à l'adolescence des enfants est un axe identifié à la fois dans la COG 2023-2027 et dans le SDSF. En effet, cette thématique est à travailler conjointement au regard des enjeux de création et de maintien des liens parent-enfant, de l'évolution des besoins notamment autour de la parentalité numérique et des solutions de répit et de lieux ressources.

La Caisse d'Allocations Familiales de l'Aisne, avec ses partenaires membres du SDSF, a souhaité réaliser un diagnostic départemental sur la parentalité afin d'affiner sa stratégie et celle du CDSF en matière :

- de réponse aux besoins des familles ;
- d'implantation et de diversification des services portés par les professionnels ;
- de mobilisation du soutien financier pour les actions existantes et les créations ou innovations qui pourraient émerger.

Ainsi, les objectifs sont :

1. De réaliser un état des lieux et une cartographie des actions relevant du champ de la parentalité sur le département de l'Aisne
2. De cerner le degré d'adéquation entre l'offre proposée, les attentes et les besoins des familles
3. De proposer des recommandations permettant au Comité Départemental des Services aux Familles de définir ses priorités et un plan d'action pour les années à venir

Cette démarche est positionnée par le groupe « parentalité » SDSF, comme l'opportunité de lancer une dynamique départementale et infra départementale sur cette thématique tant dans le cadre des CTG que des comités locaux parentalité existants.

Les résultats de cette étude seront ensuite exploités dans le cadre des travaux du CDSF sur cette thématique afin de définir un plan d'action local et partenarial adapté aux besoins identifiés.



LES CONVENTIONS TERRITORIALES GLOBALES (CTG)

Les Caf collaborent depuis l'origine avec leurs partenaires de terrain, au premier rang desquels les communes (et/ou leur regroupement) qui sont particulièrement investies dans le champ des politiques familiales et sociales pour répondre aux besoins quotidiens des citoyens.

En 2025, la Caf de l'Aisne a poursuivi son soutien aux collectivités locales qui s'engagent dans un projet de territoire qui leur est destiné.

Dans ce cadre, la Convention Territoriale Globale (CTG) est une démarche stratégique partenariale qui vise à élaborer un projet de territoire pour le maintien et le développement d'une offre de services aux familles.

Elle s'appuie sur un diagnostic partagé avec les partenaires pour déterminer les besoins et les moyens à déployer dans un plan d'actions.

Véritable démarche d'investissement social et territorial, la CTG favorise le développement et l'adaptation des équipements et services aux familles, l'accès aux droits et l'optimisation des interventions des différents acteurs, par un décloisonnement du partenariat.

La convention peut couvrir différents domaines d'interventions : petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité, accès aux droits et aux services, inclusion numérique, animation de la vie sociale, logement, handicap, accompagnement social.

Une population
axonaise à 100 %
couverte par une
CTG

L'Aisne compte
19 Conventions
Territoriales
Globales



2 renouvellements de CTG en 2025

- CTG de la CC des 3 rivières
- CTG de la Thiérache du Centre





FONDS D'AIDE AUX INITIATIVES TERRITORIALES

L'ACTION "OULCHY FAIT SON CLOWN ET SON CARNAVAL"



La communauté de communes du canton d'Oulchy-Le-Château compte 26 communes, 5 600 habitants et est classée en France Ruralités Revitalisation (FRR).

La collectivité a organisé un nouvel événement en 2025, autour des arts de la rue, sur une journée d'animation diverse pour les familles du territoire.

Les objectifs étaient multiples :

- mettre en place un temps de loisirs culturel et festif en famille ;
- faciliter les échanges intra et inter-familiales ;
- rassembler les habitants ;
- amener la culture en milieu rural, plus particulièrement les arts de la rue avec un niveau de qualité international ;
- permettre aux habitants de se rencontrer ;
- valoriser les associations locales et les services enfance et jeunesse de la collectivité ;
- encourager la participation des habitants à l'animation de la journée ;
- et donner la possibilité aux jeunes du club ados de prendre une place dans l'organisation.

Les services enfance et jeunesse et le Relais Petite Enfance (RPE) se sont mobilisés entre les spectacles pour proposer des animations et des ateliers (cirque et jonglage par les ados, ateliers pour les tout-petits par le RPE, maquillage, activités manuelles, craies trottoirs...).

Des associations locales et des bénévoles ont participé à la préparation. Les jeunes du Club ados se sont également investis dans l'organisation et l'animation le jour J. L'action s'est déroulée sur le site de la communauté de communes.

La Caf de l'Aisne a accompagné ce projet à hauteur de 4 300 € grâce au FAIT (fonds d'aide aux initiatives territoriales) créé en 2024 pour accompagner les collectivités dans la réalisation de leur plan d'actions lié à la Convention Territoriale Globale.

L'objectif de ce fonds est de poursuivre et de renforcer l'efficacité, la cohérence et la coordination des actions en direction des habitants d'un territoire dans le cadre d'une Convention Territoriale Globale.

UN MAILLAGE TERRITORIAL DU LIEN SOCIAL À TRAVERS LES ÉQUIPEMENTS DE LA VIE SOCIALE

Dans le cadre d'une approche globale et adaptée aux réalités sociales et territoriales, l'animation de la vie sociale cherche à créer les conditions permettant aux personnes de devenir acteur du changement de leurs conditions de vie (logement, environnement et cadre de vie) ou de leurs besoins et aspirations personnelles, collectives (socialisation et insertion, parentalité, éducation et formation à la citoyenneté, expression culturelle...).

Ce faisant, l'animation de la vie sociale œuvre au renforcement des solidarités et des relations de voisinage, à la prévention et la réduction des exclusions.

Elle est mise en œuvre par des personnels qualifiés, avec l'appui de bénévoles, dans des équipements de proximité : centres sociaux et espaces de vie sociale.

26 centres sociaux

17 espaces de vie sociale
(dont une création)

5 Foyers de Jeunes Travailleurs
pour 385 places disponibles

889 500 € d'aide
complémentaire AVS sur fonds
propres (CS + EVS)
(793 500 € en 2023)



CRÉATION DE L'ESPACE DE VIE SOCIALE "LE DÉTOUR" GÉRÉ PAR L'ASSOCIATION "LA BOÎTE AUX ETOILES"

L'association LA BOÎTE AUX ETOILES gère une ludothèque depuis 2012 à destination des habitants d'Hirson et des communes alentours. La ludothèque est implantée au cœur d'un quartier prioritaire de la ville d'Hirson et accompagne les familles, les scolaires, les associations, les personnes âgées par le biais du jeu.

Le projet d'un bar ludique et culturel est né d'une réflexion des bénévoles, habitants, partenaires et élus. Dans un premier temps, le bar ludique et culturel se développera en itinérance par le biais d'une caravane mobile puis dans un second temps sous une forme fixe en réhabilitant un espace existant en Thiérache.

Ce projet en deux étapes, permettra d'expérimenter et de structurer l'offre avec une caravane itinérante avant d'ancrer durablement les actions dans un lieu fixe. Il représente une alternative innovante d'espaces de convivialité et de partage pour tous, tout en luttant contre l'isolement par la promotion de la culture de proximité.

L'association a donc pour vocation de gérer le bar ludique et culturel (espace EVS) et la ludothèque.

Ce nouvel Espace de Vie Sociale est le fruit de plusieurs années de réflexion et d'échanges. Ainsi, la cohérence du projet, sa légitimité en matière de réponse aux besoins sur le territoire, l'accessibilité, la mixité et la démarche participative sont des principes déjà bien ancrés et maîtrisés par l'équipe.

Ce premier projet social préfigure le définitif, qui sera construit avec les forces vives du territoire à compter de septembre 2025 jusqu'à l'été 2026.



ORIENTATION PARTENAIRES

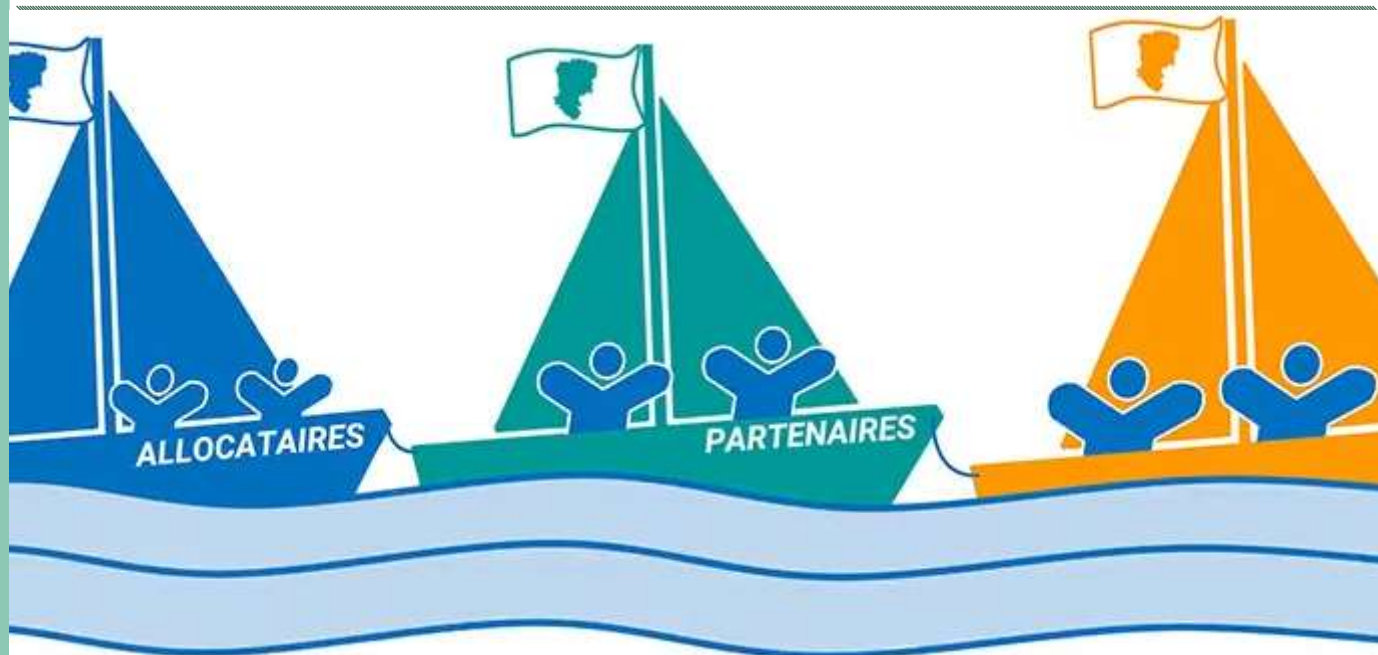
Renforcer et animer la relation partenariale

Pour optimiser le service aux allocataires, la Caf de l'Aisne a élaboré une stratégie d'animation du réseau partenarial, en proposant une offre de service adaptée aux besoins des partenaires et aux enjeux de la Branche Famille.

Cette stratégie se traduit en :

- **Animation et proactivité**
- **Coordination et pilotage**
- **Formations et relais**

Dans ce cadre, l'écoute clients, la coopération et la co-construction, l'ingénierie et l'aller vers sont des éléments clés pour gagner en performance auprès des partenaires, dans l'objectif de renforcer l'accès aux droits des allocataires.



DES PARTENARIATS RENFORCÉS PAR LA SIGNATURE DE CONVENTIONS

Pour mener à bien ses missions, la Caf doit nouer de nombreux partenariats, sur des thématiques variées. Ceux-ci visent à remplir plusieurs objectifs : l'accès aux droits, l'accessibilité des services de la Caf sur le territoire, la dématérialisation des procédures, la promotion des téléservices, optimisation des échanges de données entre les partenaires, la réduction des délais de traitement, l'information, la prise en charge globale des situations des publics via le déploiement de parcours, la transmission d'informations par les partenaires à nos publics, notamment, par une acculturation réciproque des professionnels.

En 2025, dans la continuité des partenariats déjà existants, 3 conventions ont ainsi pu être signées avec :

- France Travail. Dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, France Travail et la Caf de l'Aisne renforcent leur partenariat afin d'apporter des réponses adaptées au public en insertion professionnelle et, notamment, de contribuer à

la levée des freins liés à la garde d'enfant et de faciliter l'accès aux droits. Cette collaboration se traduit par des échanges de données, une acculturation réciproque des personnels, la participation de la Caf à des événements tels que des forums, reportages...

- Le Secours Catholique. Cette convention s'inscrit dans la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, en favorisant l'accès au droit, leur maintien et leur reprise, ainsi que l'accompagnement au numérique.
- La ville de Laon. Notre conventionnement se formalise par le transfert de données dans le cadre de la lutte contre l'évitement scolaire.

L'année 2025 a été également marquée par l'organisation de plusieurs comités de pilotage, visant à s'assurer du respect des engagements de chaque signataire des conventions.



CONVENTION CAF/FRANCE TRAVAIL



Madame Aline Lemeret,
Directrice Départementale Aisne
France Travail

et
Madame Anne Upravan,
Directrice de la Caf de l'Aisne

DES CONVENTIONNEMENTS INSTITUTIONNELS POUR CONFORTER NOTRE COOPÉRATION ENTRE ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE

En 2025, la Caf de l'Aisne a poursuivi le déploiement de ses engagements avec les partenaires institutionnels. A travers ces partenariats, il s'agit, par exemple, de faciliter le transfert de données et de déployer des parcours communs afin d'accompagner des publics spécifiques ou des situations de vie.

Le 13 février 2025, la Caf de l'Aisne a signé une convention de partenariat relative à la coopération entre les branches famille et retraite, au plan régional, entre la Carsat Hauts-de-France et les Caf des Hauts-de-France, dans le cadre de la simplification des démarches et l'information réciproque des professionnels.

UNE CAF ACTIVE AUPRÈS DE SES PARTENAIRES DE TERRAIN POUR FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS DES ALLOCATAIRES

En 2025, les démarches d'aller vers les allocataires et les partenaires se sont intensifiées.

Afin d'assurer un pilotage de sa relation partenariale optimisée et des interventions efficaces, la Caf de l'Aisne a lancé, en mars 2025, son collectif "ambassadeurs". Celui-ci est composé de près de 50 collaborateurs issus du service à l'allocataire et du service action sociale.

Cette démarche a donné lieu à 32 interventions destinées à nos partenaires et nos allocataires réparties sur l'ensemble du département de l'Aisne.

L'année 2025 a également été marquée par l'initiation de plusieurs webinaires à destination des partenaires et de nombreux reportages.



3 webinaires



7 reportages



22 forums



LES 80 ANS DE LA SÉCURITÉ SOCIALE, UN ANNIVERSAIRE PORTÉ PAR LES AMBASSADEURS DE LA CAF DE L'AISNE



L'équipe de ICI PICARDIE a réalisé un reportage sur nos métiers et missions, à l'occasion des 80 ans de la Sécurité Sociale. Belle opportunité pour mettre en lumière notre activité et notre engagement au quotidien pour les familles, notamment : le travail social, l'accueil, L'Aripa (gestion des pensions alimentaires).



La Caf de l'Aisne mobilisée pour les Parcours du Cœur : des ambassadeurs de la Caf et de la Cpm de l'Aisne ont sillonné le département pour proposer des animations ludiques aux marcheurs et coureurs des animations autour de l'anniversaire de nos organismes à l'occasion des Parcours du Cœur.



FOCUS SUR LES THÉMATIQUES ABORDÉES EN FORUM OU WEBINAIRE, DONT LA FINALITÉ DEMEURE L'ACCÈS AUX DROITS

caf.fr
les offres de services
La famille
Les jeunes
Le handicap



L'arrivée de l'enfant
Les étudiants et alternants
Les travailleurs indépendants
La garde des enfants
Les proches aidants
La séparation



Les impayés de loyer
La non-décence des logements
Le logement
La réinsertion professionnelle



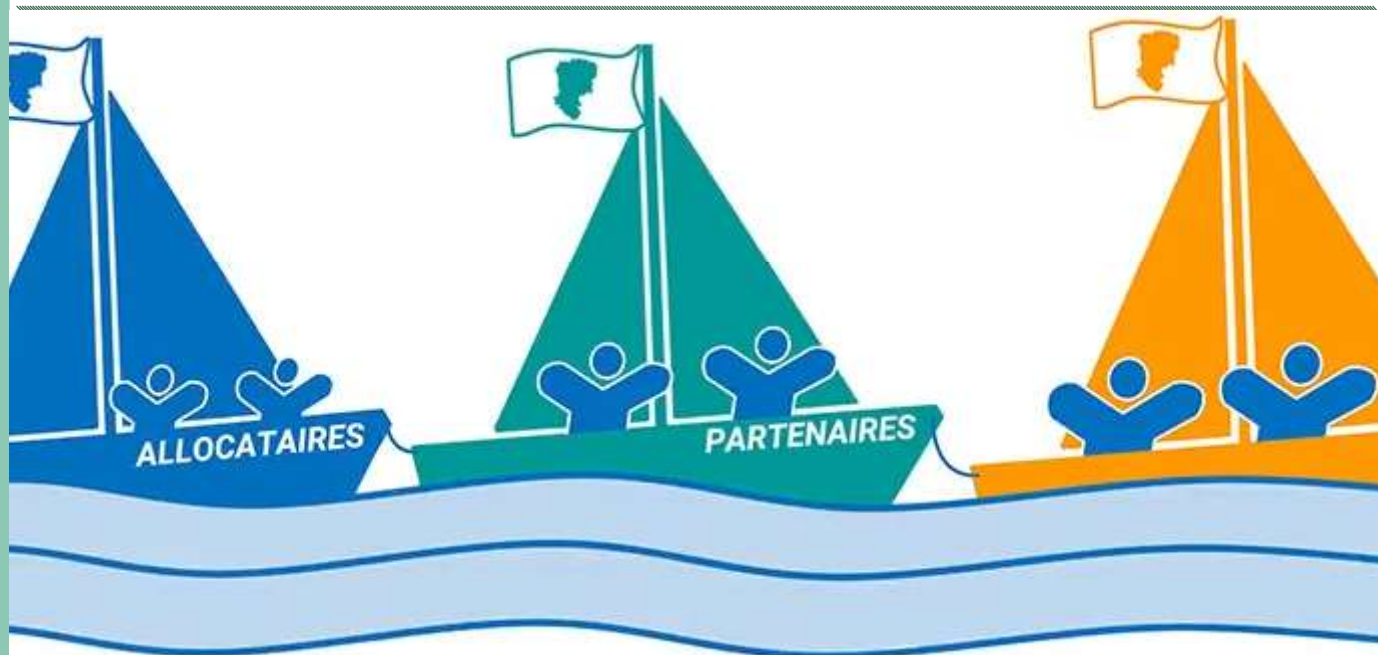
ORIENTATION PARTENAIRES

Porter les politiques publiques

La branche Famille porte de très nombreuses politiques publiques dans le cadre de la COG 2023-2027 et un certain nombre d'entre elles mettent en jeu des interactions avec ses nombreux partenaires, institutionnels ou non.

Sur certains domaines, la branche famille est le porteur principal de la politique, pour d'autres, elle est contributrice. Dans un cas comme dans l'autre, la Caf de l'Aisne définit, réforme par réforme, sujet par sujet, ses modalités de positionnement internes et externes afin de :

- **déployer la politique,**
- **garantir sa mise en œuvre auprès de l'utilisateur final,**
- **mettre en avant la plus-value de la Caf,**
- **faire reconnaître son rôle dans le service apporté aux allocataires comme aux partenaires.**



RÉPONDRE AUX BESOINS DES FAMILLES EN MATIÈRE D'ACCUEIL DANS LE CADRE DU SERVICE PUBLIC DE LA PETITE ENFANCE (SPPE)

L'ambition du Service Public de la Petite Enfance est de proposer aux parents une offre d'accueil disponible, adaptée aux besoins diversifiés de tous les enfants, accessible et de qualité. La Caf de l'Aisne est un acteur incontournable pour la mise en place du service en :

- Mobilisant les acteurs, dans le cadre de la Convention Territoriale Globale notamment ;
- Favorisant l'accès au droit et à l'information des habitants ;
- Finançant les modes d'accueil ;
- Mobilisant les compétences d'ingénierie ;
- Approfondissant la connaissance du territoire.

Service Public de la petite enfance

L'année 2025 a été fortement marquée par la poursuite des rencontres avec les élus des territoires amorcées dès la fin de l'année 2024.

Pour mémoire, à partir d'une fiche repère, le Responsable de territoire, le Conseiller Technique, la Responsable Action Sociale et la Directrice ont été reçus en rendez-vous par les élus pour échanger autour de leurs problématiques locales et des solutions qui pouvaient être proposées. Ces rencontres ont permis des échanges riches et structurants territoire par territoire pour définir au mieux les besoins de leurs habitants et les perspectives d'accompagnement que peut proposer la Caf.

SPPE : renforcement du rôle des CDSF

Le rôle des Comités Départementaux de Services aux Familles est renforcé dans la gouvernance de ce service public, instance dont la Caf de l'Aisne est nommée secrétaire général et assure une vice-présidence.

LES ENGAGEMENTS DE LA CAF POUR 2023-2027

Répondre aux besoins d'accueil diversifiés des jeunes enfants et de leurs familles dans le cadre du service public de la petite enfance

13 880 enfants
de moins de 3 ans

6 965 089 € versés au titre de la prestation de service unique (aide au fonctionnement)

334 422 € accordés au titre du PIAJE (aide à l'investissement)

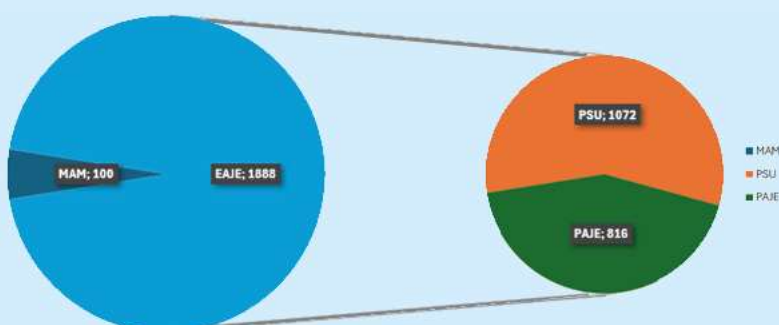
1 542 assistants maternels
référéncés sur monenfant.fr

2 004 places d'accueil
en structure petite enfance



26 relais petite enfance

- > MAM : 24 fermetures
- > PAJE : 61 créations et 24 fermetures (2 structures)
- > PSU : 9 créations et 31 fermetures





VISITE MINISTÉRIELLE À LA CRÈCHE TROTTI'NOUS



Le vendredi 24 janvier 2025, Catherine Vautrin, Ministre de la Santé, des Solidarités et des Familles, est venue visiter la crèche Trotti'Nous de Villeneuve-sur-Aisne, en présence de Fanny Anor, Préfète de l'Aisne et d'Alain Lorain, Président de la Communauté de communes Champagne Picarde. La Caf de l'Aisne y était représentée par le Vice-Président de son Conseil d'Administration, Philippe Nassoy, et des équipes de l'Action Sociale.

L'objectif de cette visite était d'échanger avec les professionnels de la structure et des familles sur l'accueil d'enfants porteurs de handicap et la mise en place du label crèche AVIP (A Vocation d'Insertion Professionnelle).

Le label AVIP a pour objectif de favoriser l'accès à l'emploi des parents ayant des jeunes enfants en leur permettant :

- d'obtenir une place en crèche, ponctuelle puis pérenne pour leur enfant ;
- de bénéficier d'un accompagnement personnalisé à la recherche d'emploi par les services de France Travail et des Missions locales et ainsi de favoriser leur insertion socioprofessionnelle.

Les échanges ont été riches et ont permis aux familles et professionnels d'exprimer les freins rencontrés dans l'accueil spécifique de ces enfants.



UN SOUTIEN RENFORCÉ À LA MODERNISATION DES ETABLISSEMENTS D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT (EAJE)



La rénovation et la modernisation des EAJE sont des facteurs clés pour maintenir les places de crèches existantes et l'attractivité des structures. En 2025, ce sont 13 projets qui ont été accompagnés au titre du Fonds de Modernisation des EAJE par la Caf de l'Aisne pour des travaux portant sur des mises en conformité, la réorganisation des espaces ou la rénovation globale. Au total, ce sont **208 293 €** de subventions qui ont été accordées aux partenaires concernés.

Comme par exemple, le projet de la commune de Laon qui a proposé un programme d'investissement global pour ses structures petite enfance en fonction de leurs besoins. En effet, la commune est gestionnaire de 2 structures d'accueil collectif (45 et 20 places), d'un service d'accueil familial (40 places) et de deux jardins d'enfants (11 et 7 places).

Afin de maintenir la qualité de l'accueil assurée dans les EAJE, il est prévu pour la crèche Françoise Marquette de mettre en place une clôture, un film de protection solaire et des stores, un visiophone, de repeindre la salle de jeux d'eau et d'étudier l'ouverture d'un mur porteur entre dortoir et salle d'activité des bébés.

Pour la crèche "Les lutins", il est prévu d'installer une verrière, un déclencheur d'alarme incendie, de changer les portes de placards et de poser une vitrophanie dans les locaux et à la porte d'entrée.

D'autres travaux seront ensuite engagés dans les jardins d'enfants de la commune.

La Caf de l'Aisne a accompagné ce projet à hauteur de **27 850 €**, soit **60 %** du budget global.

RÉPONDRE AUX BESOINS DES FAMILLES EN MATIÈRE D'ENFANCE ET DE JEUNESSE

La Caf de l'Aisne répond aux besoins en matière d'enfance et de jeunesse en poursuivant un triple objectif : déployer un accueil de loisirs inclusif, couvrir les zones blanches et proposer des actions jeunes innovantes.

En 2025, la Caf a poursuivi sa présence auprès de ses partenaires pour accompagner la mise en place d'offres de loisirs durant les vacances scolaires mais aussi autour des temps scolaires, pour permettre la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle. Outre le soutien financier au fonctionnement de ses accueils, elle est garante de la qualité du projet éducatif proposé aux enfants. Parallèlement, la Caf de l'Aisne s'associe au Service Départemental à la Jeunesse, à l'Engagement et aux Sports (SDJES) pour abonder le plan de formation départemental des animateurs et soutenir leur qualification.

279 ALSH dont
113 périscolaires,
143 extrascolaires et
23 accueils ADOS

42 promeneurs du Net
répartis sur le département

468 574 € consacrés à la
démarche Qualité des ALSH

24 agréments PS JEUNES
pour 19,66 ETP

1 736 enfants bénéficiaires
du Pass'loisirs pour
un montant de 85 850 €



CRÉATION D'UNE MAISON DES JEUNES PAR LA COMMUNE DU NOUVION EN THIÉRACHE

La commune du Nouvion en Thiérache poursuit la réhabilitation de son ancienne école. En effet, la première phase du projet qui consistait à installer une antenne de l'école de musique intercommunale et les ALSH péri et extrascolaires a permis d'adapter l'offre d'accueil avec une ouverture sur chaque période de vacances, des horaires étendus et une capacité d'accueil augmentée.

En 2025, la seconde phase du projet consiste à aménager une salle d'activité destinée à devenir une maison des jeunes animée par le centre social Tac Tic Animation.

Cette association gère un centre social à La Capelle, avec un secteur famille, un secteur jeunesse et de nombreuses actions itinérantes. Les accueils ados ne rencontrent plus leur public et l'association est en pleine réflexion sur la refonte de son projet jeunesse.



Cette salle d'activité permettra de créer un espace accueillant pour les jeunes, mais également ouvert à d'autres activités du centre social. Tac Tic Animation prévoit des ateliers mensuels de soutien à la parentalité, des animations hebdomadaires pour les adolescents et jeunes adultes, des formations pour les jeunes en service civique, des ateliers autour de l'alimentation, des activités du RPE et des ateliers illettrisme et Français langue étrangère.

Le développement d'une offre d'accueil pour les adolescents mais aussi le renforcement des actions de soutien à la parentalité sont des axes prioritaires de la Convention Territoriale Globale de la Thiérache du Centre.

La Caf de l'Aisne a accordé 155 633 € à la commune du Nouvion pour la réalisation de cette seconde phase du projet jeunesse de la commune.

SOUTENIR LES PARENTS DANS L'EXERCICE DE LEUR PARENTALITÉ QUELLE QUE SOIT LEUR SITUATION : SÉPARATION, EN COUPLE OU SEUL

La politique de soutien à la parentalité vise à répondre aux préoccupations des parents lors de l'arrivée du premier ou d'un nouvel enfant, pendant leur scolarité, sur leur santé, leur équilibre et leur développement, en cas de difficultés relationnelles rencontrées à certaines périodes charnières.

92 actions FNP
Fonds National Parentalité sur 17 EPCI

30 actions CLAS sur 10 EPCI

11 649 h d'intervention Aide à domicile
(AES = 7 450 h + TISF = 4 199 h)

14 LAEP sur 8 EPCI

2 associations départementales Médiation familiale

4 Espaces de rencontre

En valorisant les parents dans leur rôle, elle contribue à prévenir et accompagner les risques pouvant peser sur les relations intrafamiliales (séparation, relations conflictuelles parents/ados, etc.). Les dispositifs soutenus par les Caf permettent d'y contribuer :

- Les actions du Fonds National Parentalité (FNP), vivier d'actions collectives ou de lieux ressources portés par des acteurs locaux ;
- Les CLAS, Contrats locaux d'Accompagnement à la scolarité ;
- La médiation familiale qui pacifie les relations familiales conflictuelles grâce au dialogue et à leur neutralité (deux associations) ;
- Les Espaces Rencontre qui favorisent le maintien des relations parents enfants lorsque les relations sont interrompues, difficiles ou conflictuelles ;
- Les LAEP, Lieux d'accueil enfants-parents qui contribuent à renforcer les liens existants et offrent un espace de dialogue aux parents.



PROJET PARENTALITÉ DE L'ESPACE DE VIE SOCIALE "LES VERGERS DE LA CAILLEUSE"

L'objectif du projet était la construction d'une œuvre artistique autour de la question : Comment les transformations socio-économiques et culturelles de la Thiérache impactent-elles la construction identitaire des jeunes filles ?

44 personnes ont participé au projet, accompagnées d'une psychologue et d'une infirmière en pratique avancée pour la partie parentalité, d'un sociologue, un naturaliste et un représentant de la Société Archéologique de Vervins pour la partie recherche du projet. Il s'agissait de mener une réflexion sur la parentalité en Thiérache à travers le temps pour en tirer des enseignements.

- 1 - Atelier groupe de paroles entre femmes (grand-mère, mère et fille). Cette action visait à créer un espace d'écoute et de partage où chaque femme ou fille pouvait témoigner de sa réalité, entendre celle des autres générations et ainsi contribuer à une réflexion collective sur l'évolution de la place des femmes en Thiérache.
- 2 - Ateliers parents enfants : à la découverte de leur environnement (agriculteurs, artistes, artisans, etc.) Les familles sont allées à la rencontre d'autres habitants afin de recueillir des témoignages autour de la parentalité. L'objectif de cette action était de confronter les réflexions issues du groupe de parole femmes filles, en lien avec la parentalité, avec un public plus large, afin de mettre en lumière la diversité et la richesse des différentes formes de parentalité.

Ce projet structurant et novateur de l'EVS autour de questions de parentalité a reçu un écho très favorable des familles et permis de confronter les différentes visions de la parentalité des participants et de favoriser les échanges intergénérationnels sur cette thématique.

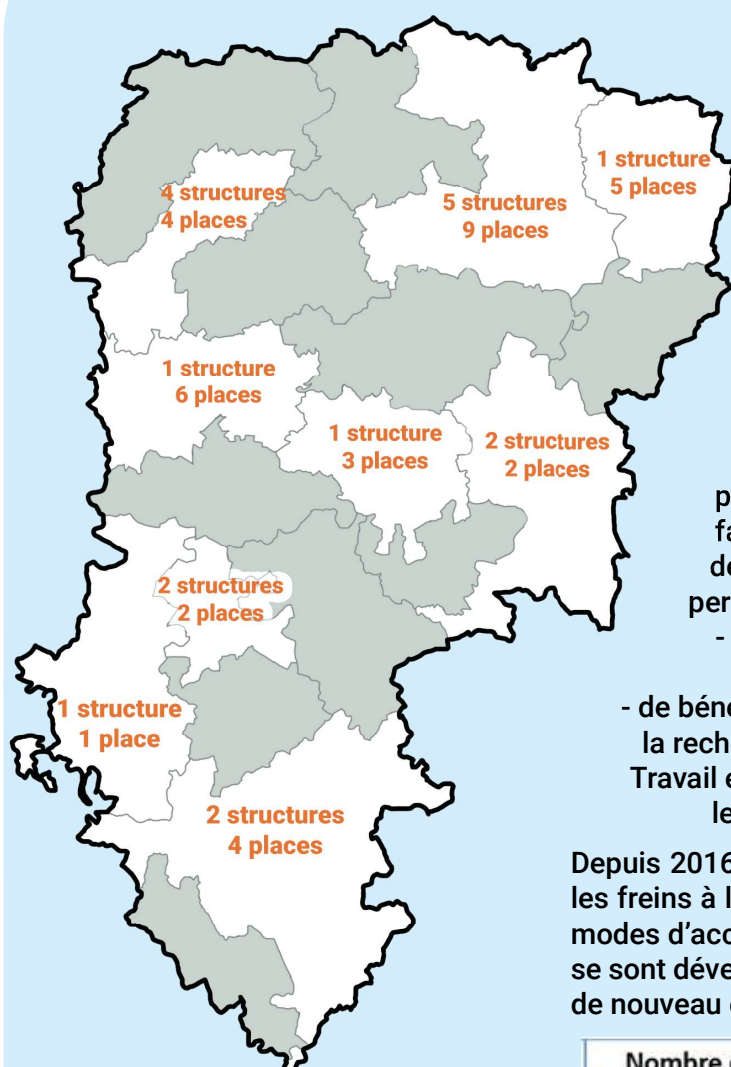


RENFORCER NOTRE ACTION EN MATIÈRE D'INSERTION ET D'INCLUSION

La Caf renforce son action en matière d'insertion et d'inclusion en s'inscrivant dans le dispositif France travail et en déployant l'inclusion dans nos politiques partenariales (Convention Territoriale Globale, Pôle Ressources Handicap, ALSH inclusifs, etc.).

Pour ce faire, elle développe les structures labellisées AVIP et favorise la mise en réseau locale, s'inscrit dans le Pacte des solidarités, favorise l'inclusion dans le cadre des dispositifs partenariaux (CTG, SDSF...) ainsi que l'accueil des enfants porteurs de handicap dans les ALSH.

19 structures labellisées AVIP



Les crèches à vocation d'insertion professionnelle dans l'Aisne

Les crèches à vocation d'insertion professionnelle (Avip) ont pour mission de favoriser l'accès à l'emploi de parents ayant de jeunes enfants (moins de 3 ans) en leur permettant :

- d'obtenir une place en crèche, ponctuelle et pérenne pour leur enfant,
- de bénéficier d'un accompagnement personnalisé à la recherche d'emploi par les services de France Travail et des Missions locales et ainsi favoriser leur insertion socio-professionnelle.

Depuis 2016, ce label répond à un double objectif : lever les freins à la recherche d'emploi et favoriser l'accès aux modes d'accueil pour ce public. Les structures engagées se sont développées progressivement avec un bilan 2025 de nouveau en augmentation :

Nombre de Gestionnaires	Nombre de places AVIP	Nombre de Référents AVIP	Nombre EPCI couverte
11	39	12	9/19



LE PÔLE RESSOURCES HANDICAP (PRH) DE L'AISNE

L'année 2025 marque la première année pleine de fonctionnement du Pôle Ressources Handicap (PRH), après son lancement officiel en novembre 2024. Il est animé par 2 professionnels représentant 1.5 ETP. En lien avec les missions du PRH, l'équipe a travaillé les points suivants :

⇒ **EN DIRECTION DES FAMILLES.** À la demande de familles ou dans le cadre des relations que le Pôle Ressources Handicap lie avec les professionnels dans le champ du handicap, le Pôle Ressources Handicap Aisne est intervenu en soutien de parents pour faciliter l'accès de leur enfant en situation de handicap en accueil de loisirs (18 familles accompagnées).

⇒ **EN DIRECTION DES PARTENAIRES.** En référence à ses missions, l'équipe du Pôle Ressources Handicap Aisne a participé :

- Aux travaux menés par les chargés de coopération des réseaux Convention Territoriale Globale du nord et du sud de l'Aisne ;
- Aux travaux engagés par la communauté des coordinateurs de l'Aisne ;
- Aux travaux de réflexion conduits par l'équipe de réussite éducative de la ville de Soissons ;
- À différentes manifestations organisées par les partenaires locaux.

En 2025, le PRH Aisne a proposé des actions de sensibilisation aux structures de la petite enfance et des accueils collectifs de mineurs, en proposant 2 modules :

- un premier module pour développer une culture commune du handicap (250 animateurs et directeurs d'ALSH et une centaine de professionnels de la petite enfance ont participé ainsi qu'une soixantaine de jeunes en formation BAFA) ;
- un second module consacré aux TSA (Troubles du Spectre de l'Autisme) et TDH (Troubles du Déficit de l'Attention) (78 professionnels déjà sensibilisés).

Plusieurs projets expérimentaux et de nouvelles pistes d'action sont également en cours de réflexion. Enfin, suite à l'organisation de la première journée réflexive sur la thématique au mois d'octobre réunissant plus d'une centaine d'acteurs, les participants ont pu mesurer l'importance d'avoir un lieu ressource permettant de questionner les représentations, d'inscrire l'inclusion comme un axe prioritaire dans les projets d'accueil et de construire des solutions concrètes avec les professionnels.



UNE INITIATIVE INCLUSIVE SUR LE TERRITOIRE DE LA CHAMPAGNE PICARDE

La commune de Villeneuve-sur-Aisne compte environ 2 200 habitants et gère les accueils périscolaires du matin, du midi et du soir, ainsi qu'un accueil de loisirs Plan mercredi.

La fréquentation des accueils est en constante augmentation, environ 170 enfants de primaire et maternelle chaque midi. Cette hausse met en évidence un besoin accru d'encadrement et d'adaptation aux besoins spécifiques de certains enfants.

Depuis la rentrée scolaire 2025, l'accueil d'un enfant bénéficiaire de l'AAEH, présentant plusieurs troubles (*dysphasie, TDAH - Trouble du Déficit de l'Attention avec Hyperactivité, suspicion de TSA - Trouble du Spectre de l'Autisme*), scolarisé en classe ULIS, et suivi par le SESSAD (*Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile*) de l'ITEP (*Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique*), a conduit l'équipe à renforcer sa démarche inclusive et à envisager un soutien temporaire afin de maintenir un accueil de qualité pour l'ensemble des enfants. En renforçant l'encadrement, il s'agit de mieux adapter les activités au groupe et aux besoins spécifiques, tout en s'inscrivant dans une vision globale de l'animation.

Ce projet est le fruit des observations de l'équipe d'animation et des échanges avec la famille. Le renforcement de l'équipe sera effectif sur les temps périscolaires du matin, du midi et du soir. La participation financière des familles reste inchangée.

Grâce à un financement du fonds public et territoires, la commune de Villeneuve-sur-Aisne renforce la démarche inclusive de son projet d'accueil en ALSH en tenant compte des besoins des familles et des professionnels.



SE MOBILISER SUR LES DISPOSITIFS PARTENARIAUX EN MATIÈRE DE LOGEMENT

La Caf poursuit son implication sur les dispositifs partenariaux en matière de logement. Elle contribue, grâce à ses actions partenariales (Conseil Départemental, Préfecture, bailleurs...), au déploiement de cette politique au service des allocataires, selon un triple objectif :

- Accès et maintien dans le logement ;
- Lutte contre l'habitat non-décent ;
- Participation à la politique logement des gens du voyage.

A ce titre, la Caf maintient et renforce les liens avec les autres acteurs dans le cadre des dispositifs en place (Fonds de Solidarité pour le Logement, Pôle Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne et Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées, collectivités...). Elle est également présente aux côtés de ses partenaires lors de forums consacrés à cette thématique.

Les aides au logement

125,1 millions d'€
pour
plus de 43 000 Allocataires

L'accès et le maintien dans le logement

La Caf de l'Aisne s'implique dans l'accès et le maintien dans le logement par la prévention des expulsions et la lutte contre les impayés de loyer, notamment par :

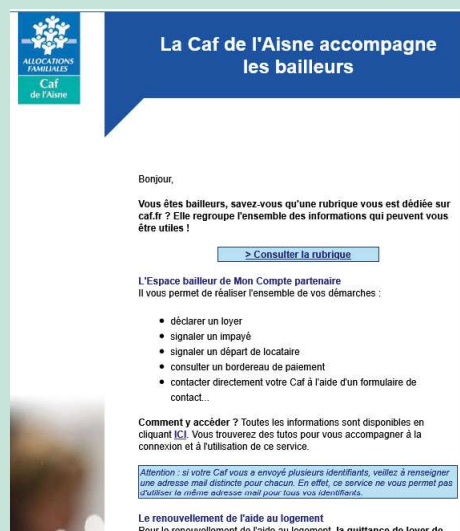
- Son offre de service social en faveur des familles en situations d'impayés de loyer ALF. En 2025, 143 familles se sont manifestées pour des conseils ou un accompagnement social favorisant la résorption des impayés locatifs et le maintien dans le logement ou le relogement des allocataires.
- Son Offre bailleurs.
- Son suivi de la mise en œuvre de sa convention avec la Préfecture de l'Aisne relative à l'échange de données concernant les allocataires en situation d'impayés de loyer avec les Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions d'arrondissement (CCAPEX).
- Sa commission Sociale des Aides Individuelles : la Caf de l'Aisne accorde des aides sur fonds locaux, notamment en matière de factures d'énergie, d'eau, mais aussi d'impayés de loyers... conformément à son règlement intérieur d'action sociale.
- Son soutien des familles dans le paiement de leur loyer, via le versement d'une aide au logement.



DÉPLOIEMENT D'UNE CAMPAGNE AUPRÈS DES BAILLEURS

C'est Afin d'accompagner au mieux les bailleurs dans leurs démarches, des actions ont été menées envers les bailleurs.

- Les bailleurs privés : un espace dédié aux bailleurs a été créé localement sur le caf.fr. Celui-ci vise à promouvoir les informations et offres de service qui leur sont dédiées : déclaration, aides au logement, impayé de loyer, indécence...
- Les bailleurs sociaux ont été réunis en novembre 2025.
- Des campagnes d'appels sortants ont été réalisés dans le cadre de la campagne loyer. Ces appels ont débuté en juillet à l'attention des personnes qui nous adressent les attestations de loyers par courrier.



La lutte contre le logement non-décent

La Caf de l'Aisne contribue aux dispositifs de lutte contre le logement non-décent et au maintien dans un logement décent, notamment à travers :

- Son partage et échange d'informations relatives aux allocataires, a été identifié comme un levier d'amélioration de la coordination et de l'action des Caf, au titre de leurs missions de repérage et de traitements des logements non-décents. Dans ce cadre, la Caf veille à la construction de partenariats opérationnels, notamment par la signature de conventions d'échanges de données sur les nouveaux demandeurs d'aide au logement (AFS/ALF) en lien avec l'instauration du permis de louer et de conventions d'habilitation pour la réalisation de diagnostics vérifiant les critères de décence du logement, entre la Caf et les collectivités. A ce titre, de nouvelles conventions ont été conclues avec des collectivités.

La lutte contre le logement non-décent

107 contrôles réalisés
financés à hauteur de **23 500 €**

- Ses contrôles de décence et de remise aux normes effectués par un opérateur missionné par la Caf. Il s'agit d'inciter les bailleurs à mettre aux normes le logement et à protéger le locataire.
- Son axe logement travaillé dans des Conventions Territoriales Globales (CTG), en termes d'amélioration de l'habitat et de lutte contre la non-décence sur certains EPCI. A ce jour, sur les 19 CTG signées avec les EPCI : 13 comportent un axe logement.



LE FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

C'est une aide financière destinée à aider les personnes à accéder ou à se maintenir dans un logement lorsqu'elles rencontrent des difficultés financières.

Il peut prendre la forme d'un prêt à rembourser ou d'une subvention sans remboursement. Le FSL dispense le locataire du dépôt de garantie et du premier loyer, et peut également couvrir l'achat d'équipements de première nécessité.

En 2025, la Caf de l'Aisne, sur son budget d'Action Sociale, a abondé le Fonds de Solidarité pour le Logement à hauteur de 150 000 euros pour aider les familles en situation d'impayés de loyer ou de factures d'énergie.



ORIENTATION PARTENAIRES

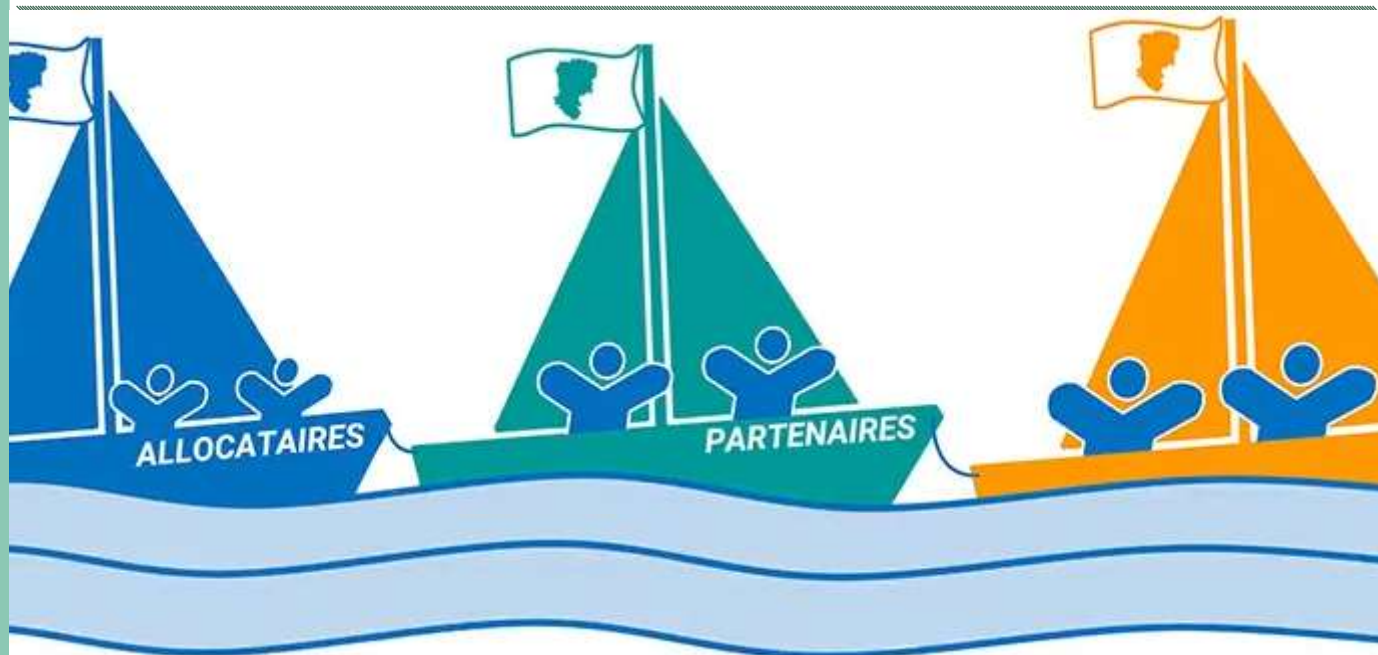
Conforter notre place dans le réseau de la branche Famille

La Caf de l'Aisne est active dans le réseau de la branche famille. Notre organisme est déjà reconnu dans le dispositif des services mutualisés et nationaux, ainsi qu'au niveau régional.

L'enjeu poursuivi est de :

- **valoriser les actions développées par la Caf de l'Aisne**
- **de mettre en avant les talents de ses collaborateurs qui développent des projets et des outils apportant une réelle plus-value pour l'accomplissement des missions des Caf.**

Cette valorisation permet une reconnaissance de nos savoir-faire et un essaimage des outils et pratiques utiles dans le réseau.



UNE CAF GESTIONNAIRE DE SERVICES MUTUALISÉS

La plateforme de service IDF1

Depuis avril 2022, notre équipe de conseillers de service à l'utilisateur (CSU) téléphone œuvre pour la PFS IDF1. Les CSU répondent ainsi aux allocataires franciliens (Caf de Paris, des Hauts de Seine, des Yvelines et du Val de Marne), afin de les accompagner à distance dans leurs démarches, de les renseigner dans l'avancée de leurs dossiers.

Depuis septembre 2024, 20 conseillers de la plateforme ont bénéficié d'une formation à la petite liquidation qui leur permet de traiter les pièces pour les Caf du Val de Marne et des Yvelines : Déclaration de changement d'adresse, RIB, Déclaration de changement de situation d'un enfant, Titre de séjour, Avis d'imposition, Quittance de loyer, Changement de situation professionnelle.

En 2025, nous avons poursuivi la formation de nos CDI PFS et avons évolué sur le périmètre des pièces : Déclaration de grossesse et Titre de séjour ukrainiens.

Cette activité permet aux agents de diversifier les missions, de gagner en compétence et en efficacité.



Mise en place d'une plateforme temporaire Aripa pour aider la plateforme nationale

La Relation de service ARIPA était en difficulté au niveau du réseau.

Le taux de décroché de la PFS dédiée, située à Toulouse, et qui répond aux appels téléphoniques et mails des allocataires, peine à atteindre les objectifs fixés en la matière.

Des actions ont été entreprises par la Cnaf pour venir en aide à cette PFS, notamment par une contribution des plateaux répondants spécialisés régionaux.

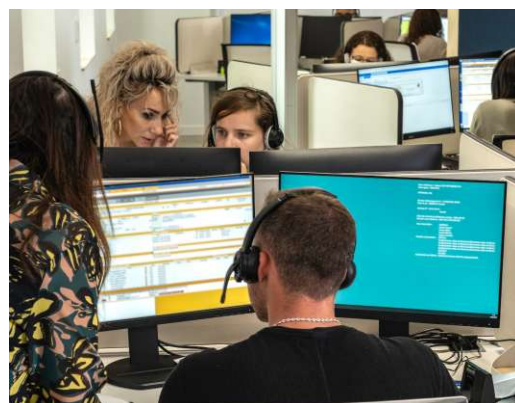
IDF1 EN CHIFFRES

336 757 appels téléphoniques
pris en charge

25 514 emails traités

Faits marquants pour l'année 2025 :

- Les méthodes de travail et l'accompagnement réalisé auprès des agents a permis une évolution importante du taux de transfert de mails. Nous sommes passés de 37 % de transfert des mails aux agents de niveau 2 à 21 %. Nous avons donc une prise en charge plus importante des mails de niveau 1 par les agents de la PFS
- La reconnaissance de nos méthodes de pilotage : nos managers de PFS ont été sollicités pour présenter leurs pratiques et leurs outils auprès de 2 autres PFS : LORA et NORM.



La Caf de l'Aisne présente deux spécificités :

- Nous sommes « plateau répondant » pour IDF1
- Nous disposons d'un pôle mutualisé ARIPA pour les Caf de l'ex-Picardie.

Par conséquent, nous avons accueilli 4 nouveaux CDD CSU de juillet à novembre 2025.

SNAP

Le dispositif SNAP

Notre organisme est engagé dans le dispositif SNAP (service national d'appui à la production) en dédiant 20 agents, une à deux fois par semaine, à l'entraide nationale dans le traitement des dossiers d'allocataires. Nos agents ont pu contribuer à l'entraide de 6 Caf sur réseau.

Le service ARIPA

La Caf de l'Aisne est Caf Pivot ARIPA (Agence de Recouvrement et d'Intermédiation des Pensions Alimentaires) pour les Caf de l'Aisne, de l'Oise et de la Somme.

La Caf joue un rôle d'intermédiation financière et de recouvrement des pensions alimentaires entre les parents séparés depuis 2020.

Depuis janvier 2023, l'intermédiation financière est systématique, c'est-à-dire que les professionnels de justice transmettent directement des données à l'ARIPA.

Nos équipes ont donc en charge cette activité d'intermédiation financière ainsi que les activités de recouvrement de pensions alimentaires et le suivi des impayés de pensions alimentaires.

Les objectifs sont les suivants :

- Soulager les familles en difficulté : protéger de manière durable les personnes ayant déjà fait face à un impayé de pension alimentaire.
- Apporter de la sérénité : permettre à tous les parents qui le souhaitent de s'affranchir du souci du paiement de la pension alimentaire.
- Permettre à l'ensemble des familles de se concentrer sur l'éducation et le développement de leurs enfants.

En 2025 :

- 198 792 pièces arrivées dans NIMS (203 438 pièces arrivées en 2024).
- 231 571 pièces ont été traitées pour 104 605 dossiers (245 613 pièces traitées en 2024 pour 96 597 dossiers).

À ces pièces il faut ajouter les entrées démarches et dossiers dans le cadre de l'intermédiation financière. 82 % des pièces sont adressées par les partenaires de justice.

Les démarches sont les informations concernant l'ouverture d'un dossier d'intermédiation financière et les dossiers sont les éléments transmis en rapport avec la "vie" du dossier.

Les délais moyens 2025 sont les suivants pour l'intermédiation financière :

- 38,59 jours délai moyen de gestion IF
- 86,11 jours délai moyen 1er versement
- 34,67 jours délai moyen décret

ARIPA



104 605 dossiers

231 517 pièces traitées



LA PROMOTION DU SERVICE ARIPA



L'année 2025 a donné lieu à deux reportages pour expliquer la mission du service Aripa auprès du public :

- Interview portant sur l'intermédiation financière, sur la radio Ici Picardie
- Reportage sur la chaîne TV Ici Picardie.



LANCEMENT D'UNE ÉCOUTE USAGERS

Afin de rendre le meilleur service et de s'adapter au plus près des besoins des bénéficiaires, la Caf de l'Aisne a lancé auprès des débiteurs et des créditeurs de l'Aripa une enquête de satisfaction.

Suite à l'analyse des retours des allocataires, des actions ont été mises en place afin de répondre aux attentes des deux parties.

UNE CAF ENGAGÉE DANS LES TRAVAUX DU RÉSEAU

Afin de renforcer sa contribution aux travaux du réseau de la branche Famille, la Caf s'inscrit pleinement dans une dynamique collaborative et proactive. Elle a ainsi engagé un travail de recensement de ses domaines d'expertise, dans l'objectif de mieux les valoriser et de les partager avec l'ensemble du réseau.

Cette démarche a permis la mise à disposition d'outils informatiques et de développements locaux, illustrant sa capacité d'innovation au service du réseau.

Dans cette même logique, la Caf de l'Aisne se mobilise régulièrement en répondant aux appels à volontariat pour participer à des réflexions nationales et à des groupes de travail thématiques, affirmant ainsi son engagement au sein de la branche Famille.

Le développement de N'Factory

L'équipe informatique a créé un catalogue d'applicatifs développés par notre Caf, nommé N'Factory. Le catalogue répertorie 37 applicatifs locaux, valorisés au sein du réseau.



N'Factory permet notamment de suivre les demandes d'utilisations de nos applicatifs. Plus de 74 Caf utilisent aujourd'hui l'un des applicatifs créé par la Caf de l'Aisne. Par exemple l'applicatif **QiVeQoi** est utilisé par 59 Caf pour suivre et justifier les prêts de matériels.

La Direction du Contrôle Interne et de la Sécurité Numérique préconise **QiVeQoi** aux Caf et le référentiel Sécurité du Système d'Information autorise depuis 2025 les pièces justificatives en PDF issues de l'outil. Cet outil est validé par la MACSSI, côté RGPD.



En 2025, une participation active du service Action Sociale au sein du réseau

La mise en place du management de la production a offert à la Caf de l'Aisne l'opportunité de participer aux travaux de définition et de test des outils élaborés en lien avec le CDR. Ces travaux ont également permis à la Caf de l'Aisne de voir son modèle de plan de production local étendu et généralisé à l'échelle nationale.

L'investissement des équipes se poursuit à travers leur participation active à plusieurs groupes de travail nationaux liés à la production des aides aux partenaires, notamment :

- le groupe des référents opérationnels chargé de la nouvelle architecture des conventions,
- les travaux portant sur la dématérialisation des pièces jointes et des conventions,
- les réflexions relatives à l'évolution des procédures nationales de liquidation.

Par ailleurs, les équipes territoriales contribuent régulièrement aux travaux conduits par le CDR sur le travail social.

Une conseillère technique représente également l'organisme au sein d'un groupe de travail national dédié à l'évaluation des Conventions Territoriales Globales.

Caisse d'allocations familiales de l'Aisne
29 boulevard Roosevelt
02321 Saint-Quentin cedex