ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf des Ardennes

ANNÉE 2025

Rapport d'activité

La vie des services

Découvrez les missions des différents services de la Caisse d'Allocations Familiales des Ardennes. Ils vous parleront de leurs réussites et des objectifs qu'ils se sont fixés.

Focus

Arrêtons-nous un instant sur certaines thématiques qui encadrent le fonctionnement de notre organisme.

WWW.CAF.FR

Table des matières



Présentation

Édito 04
La gouvernance 06
Les chiffres 08
Les temps forts 11

La vie des services

L'Administration générale 14
Les Prestations 16
L'Action Sociale 18
L'Informatique 20
La Direction Comptable et Financière 22

Les Focus

Le Plan de Continuité d'Activité 26
La sûreté 28
Les mutualisations 30

Glossaire

Les sigles 33

Édito

L'année 2025 a été une année particulièrement dense et riche de projets pour la Caf des Ardennes. Elle confirme, une fois de plus, notre capacité collective à répondre aux évolutions techniques et réglementaires mais aussi l'engagement de l'ensemble des agents au service des allocataires du département des Ardennes.

Cette année 2025 a tout d'abord été marquée par la mise en place effective de la solidarité à la source. Cette réforme majeure s'inscrit dans la démarche d'accès aux droits portée de longue date par la branche Famille.



GUILLAUME MOREL
DIRECTEUR DE LA CAF DES ARDENNES

Elle se matérialise par la généralisation du pré-remplissage des déclarations mensuelles pour la prime d'activité et le revenu de solidarité active (RSA). Ces prestations étant particulièrement représentées au sein du fichier allocataires de la Caf des Ardennes, cette évolution est d'autant plus manifeste dans notre département. La mise en œuvre d'une telle réforme a bien sûr nécessité un important travail de formation.

Il en va de même pour une autre évolution réglementaire majeure pour les familles en 2025 avec la réforme du complément de mode de garde ou encore avec la mise en œuvre du projet France Travail.

Au-delà du versement des prestations, la Caf accompagne les familles dans leur quotidien avec le développement des services et équipements de proximité. Les travaux du Comité Départemental des Services aux Familles et ses nombreux groupes de travail thématiques participent à cet objectif en ce qu'ils permettent de réunir différents partenaires pour partager des objectifs et concrétiser des actions. A noter aussi au cours de l'année 2025 le renouvellement de différentes conventions territoriales globales et un soutien toujours marqué auprès de nos partenaires associatifs, communaux, intercommunaux...

Sur le plan interne, l'année a été marquée par la mise en place d'une nouvelle classification et le développement d'actions locales destinées à améliorer la qualité de vie au travail des agents (création d'une salle de type « Lab » avec des vélos bureau, réalisation d'un trombinoscope, participation au Duoday...).

Cette année 2025 fut aussi celle des 80 ans de la Sécurité sociale. Différents temps forts ont permis de valoriser l'événement et l'action collective des agents des différents organismes ardennais notamment avec une participation aux Foulées roses à l'occasion de la course pédestre du Sedan Charleville.

Au final, ces éléments positionnent la Caf des Ardennes comme un acteur majeur des politiques publiques sur le département. En outre, les 366 millions d'euros de prestations versées auxquels s'ajoutent 20 millions au titre de l'action sociale contribuent non seulement au bien-être quotidien des familles, des enfants et des jeunes mais aussi à l'attractivité du territoire ardennais.

Je tiens ici à remercier les équipes pour leur engagement en faveur de la réalisation des actions au service des usagers du service public des allocations familiales. Je souhaite également saluer nos administrateurs, l'année 2025 marquant la dernière année complète de la mandature 2022-2026. Administrateurs et salariés de la Caf sont acteurs de la mise en œuvre de projets innovants et quotidien au service des Ardennes.



LA GOUVERNANCE

Les textes législatifs et réglementaires prévoient précisément la répartition des responsabilités entre le Conseil d'administration et le Directeur, principales instances de décision de la Caf.

Le rôle du Conseil d'administration

Le Conseil règle par ses délibérations les affaires de l'organisme. Il a pour rôle :

- **d'orienter et de contrôler** l'activité de l'organisme en se prononçant sur le ou les rapports qui lui sont soumis par le Directeur, notamment ceux relatifs au fonctionnement administratif et financier de l'organisme, aux relations avec les usagers et à l'action sociale,
- **d'autoriser** le Président à signer, conjointement avec le Directeur, le contrat pluriannuel de gestion,
- **de contrôler** l'application par le Directeur et le Directeur Comptable et Financier des dispositions législatives et réglementaires, ainsi que l'exécution de ses propres délibérations,
- **de voter** les budgets de la gestion administrative et de l'action sociale,
- **d'arrêter** les comptes annuels.

Il peut déléguer une partie de ses attributions à différentes commissions :

- la Commission d'Action Sociale (CAS),
- la Commission de Recours Amiable (CRA),
- la Commission des Marchés.

Le Bureau assure la préparation des Conseils d'Administration.

LA GOUVERNANCE



Le rôle de l'équipe de Direction

Le Directeur, Guillaume MOREL, représente le pouvoir exécutif au sein de l'organisme et doit à ce titre, mettre en œuvre les décisions du Conseil d'Administration. Il dispose également de compétences propres, en particulier pour ce qui concerne la gestion du personnel. Les services « Action Sociale », «Informatique » et « Pilotage » lui sont directement rattachés.

Le Directeur Adjoint, Christophe SOULIER, a pour mission générale de seconder et de remplacer le Directeur en cas d'indisponibilité. Il a sous sa responsabilité les services Prestations et Administration Générale.

Le Directeur Comptable et Financier, Romain LE GOUIC-MARTUN, est responsable, sous contrôle du Conseil d'Administration, de l'ensemble des opérations financières et comptables de l'organisme. Il assure le pilotage hiérarchique des unités Comptabilité, Vérification, Recouvrement et Contrôle allocataires.

Nombre de séances en 2025

- 4 Conseils d'Administration,
- 9 Commissions d'Action Sociale,
- 11 Commissions de Recours Amiable,
- 7 Commissions des Pénalités,
- 0 Commission des Marchés.

LES CHIFFRES

366 139 341 euros versés au titre des prestations légales

Aides à la petite enfance.....40 567 306,73 €
Aides à la famille.....89 917 087, 83 €
Aides au logement.....63 740 242,29 €
Aides aux personnes en difficulté.....171 914 704,10 €

19 916 101 euros versés au titre de l'Action sociale

Accueil du jeune enfant.....9 511 040,00 €
Parentalité/temps libre.....6 818 621,00 €
Accompagnement social.....530 548,00 €
Logement et habitat.....167 983,00 €
Animation de la vie sociale.....2 887 909,00 €



EN DÉTAILS

PAJE + CLCA + PreParE	40 567 306,73 €
Allocations familiales	49 535 256,81 €
Allocations forfaitaires	359 440,42 €
Complément familial	9 919 883,78 €
Allocation logement	14 967 017,43 €
Allocation soutien familial non récupérable	13 357 719,87 €
Allocation soutien familial récupérable	682 436,20 €
Allocation adulte handicapé	66 383 594,62 €
Allocation éducation enfant handicapé	5 840 444,60 €
Allocation journalière de présence parentale	660 319,55 €
Allocation de rentrée scolaire	8 845 831,89 €
RSA Activité	- 1 620,06 €
RSA Jeunes	17 289,10 €
RSA Socle + majoré	57 531 100,68 €
Aide personnalisée au logement	34 265 779,35 €
Allocation de logement social	14 442 845,79 €
Allocation de logement temporaire	64 599,72 €
Frais de tutelle	219 740,75 €
Prime Pour l'Activité	46 030 269,68 €
Prestations UE	42 385,14 €
Allocations différentielles	394 177,93 €
Allocations forfaitaires en cas de décès d'un enfant	59 450,89 €
Primes exceptionnelles (RSA, PRE, etc.)	1 814 349,79 €
Allocation Parent isolé + AVVC + AJPA	139 720,29 €
Total	366 139 340,95 €



LES TEMPS FORTS



Expositions

Les murs de la Caf ont beaucoup à nous dire ! Particulièrement en 2025 où ils ont servi de support à la diffusion, à destination du personnel, de deux expositions majeures, sur le droit des femmes et l'intelligence artificielle.



Les jeunes réseautent

Quelle politique jeunesse ? Comment impliquer les jeunes ? Autant de thèmes de réflexion abordés avec les référents jeunes lors de la première réunion du réseau “PS jeunes” organisée par la caf le 4 avril 2025.



Parcours “séparation”



Un séminaire inter services pour adapter notre offre de service aux familles autour de la séparation. L’objectif est d’accompagner les couples et parents qui se séparent ou vont se séparer. L’offre de rendez-vous a été revue et sera déployée à compter de mars 2026. La communication a été adaptée et les équipes se sont formées. Des séances collectives “parents après la séparation” seront organisées à partir du deuxième semestre 2026.

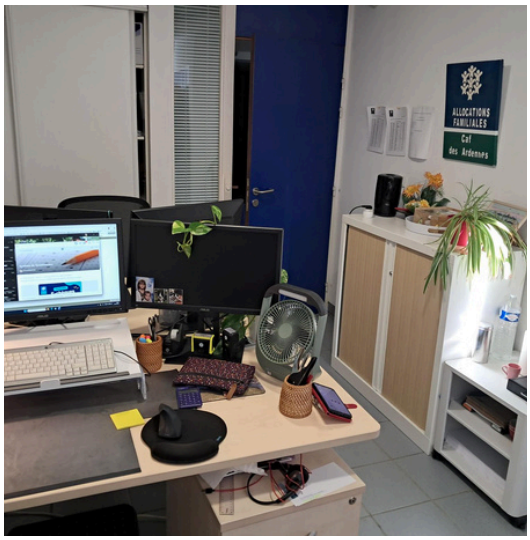
Les Conventions Territoriales Globales



Au fil des années, les Conventions Territoriales Globales (CTG) se sont imposées comme une modalité stratégique de pilotage de la politique sociale dans le département.
Sous l'égide de la Caf, plusieurs temps forts ont jalonné l'année 2025, comme la réunion des chargé(e)s de coopération en octobre ou la signature de la CTG Ardennes Thiérache en janvier.

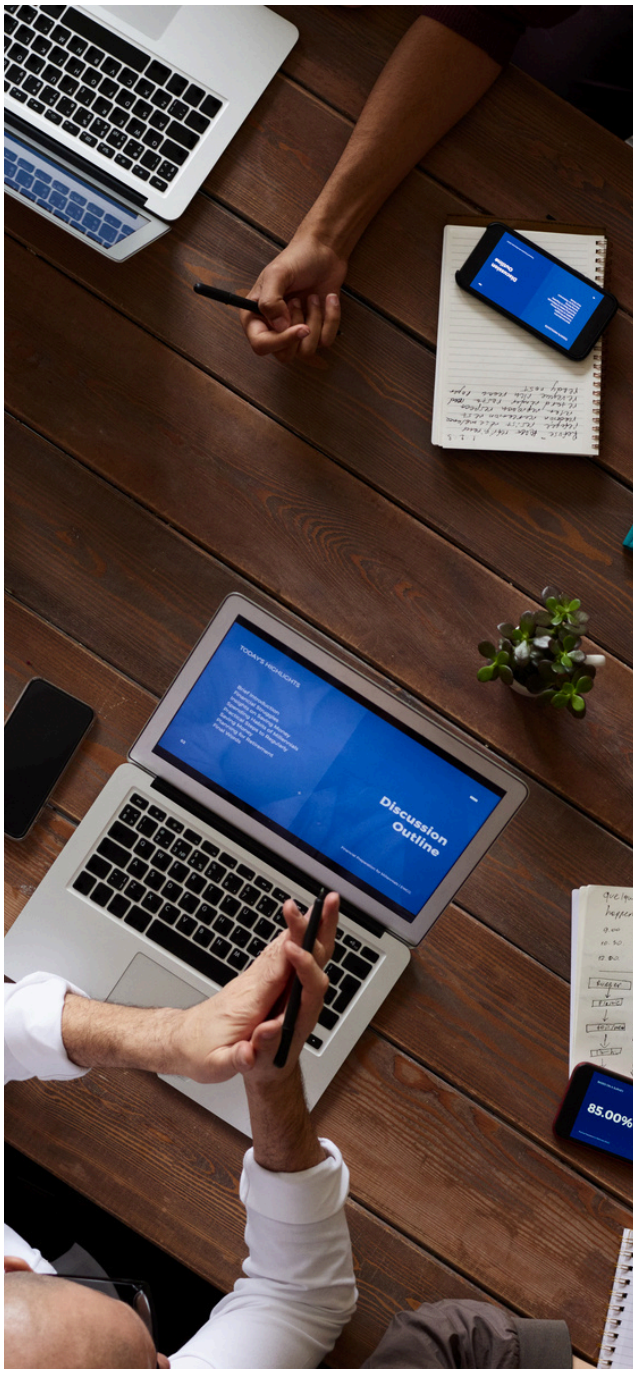
L'agence de Revin





A compter de septembre 2025, les équipes Caf basées à Revin (travailleurs sociaux et permanence Prestations) se sont installées dans les nouveaux locaux de la "France Services" de la ville.

LA VIE DES SERVICES



L'Administration Générale 14
Les Prestations 16
L'Action sociale 18
L'Informatique 20
La Direction Comptable et Financière 22

LA VIE DES SERVICES

L'Administration générale

Les missions

Le service Administration générale regroupe deux unités complémentaires : l'unité logistique et les ressources humaines. Ensemble, elles assurent le bon fonctionnement interne de l'organisme en apportant un appui essentiel aux autres services.
L'unité logistique pilote les achats et le suivi des marchés publics, veille à la gestion optimale des ressources matérielles, et assure ou supervise l'entretien, la maintenance et la sécurité des bâtiments. Elle garantit ainsi un environnement de travail adapté, sécurisé et conforme aux exigences réglementaires.
L'unité ressources humaines, quant à elle, accompagne les agents tout au long de leur parcours professionnel. Elle est en charge de la gestion administrative du personnel, du développement des compétences et de la mise en œuvre de la politique Rh de l'organisme.
Ensemble, ces deux unités œuvrent au quotidien pour assurer un cadre de travail efficient, équitable et durable, au service de la performance collective.

Les temps forts 2025

En 2025, le service Administration Générale a poursuivi son engagement au service de la performance collective en accompagnant les évolutions de l'organisme et en portant des projets structurants autour des ressources humaines, de la qualité de vie au travail et de la logistique.



Les agents de la Caf des Ardennes ont couru aux couleurs de la Sécurité sociale pour les 80 ans, lors des foulées roses.

Nouvelle classification

L'année 2025 a été marquée par la mise en œuvre de la nouvelle classification des emplois et des rémunérations de la Sécurité sociale. Cette réforme majeure constitue un levier essentiel pour renforcer l'attractivité des métiers et favoriser la fidélisation des collaborateurs, en offrant une meilleure reconnaissance des compétences, des parcours professionnels et des responsabilités exercées.

Une forte activité de formation initiale

Dans une logique d'accompagnement des besoins opérationnels de l'organisme, cinq agents ont suivi la formation qualifiante de Gestionnaire conseil allocataires. Cette démarche de développement des compétences a permis de renforcer les équipes de production et d'accroître la capacité de l'organisme à répondre aux enjeux de continuité et de qualité de service.

Octobre rose

À l'occasion des 80 ans de la Sécurité sociale, les collaborateurs de la Caf se sont mobilisés en participant à la course des Foulées Roses, témoignant de leur engagement en faveur de la solidarité et de la prévention.

Cette dynamique s'est prolongée dans le cadre d'Octobre Rose à travers plusieurs actions de sensibilisation. L'opération « La Caf à vélo » a invité les agents à participer à un défi collectif sur les vélos-bureaux installés en salle Rimbaud afin de promouvoir l'activité physique comme facteur de santé et de rappeler l'importance du dépistage et de la prévention des cancers.

En complément, une collecte de soutiens-gorges a été organisée dans le cadre de l'opération solidaire « Donne ton soutif ». Les dons recueillis ont contribué au financement d'actions d'accompagnement des femmes touchées par le cancer telles que des soins de confort, des activités physiques adaptées et des dispositifs de soutien.



Une partie des agents ayant participé aux différents challenges d'Octobre rose. Merci !

Campagne d'inventaire

L'année 2025 a également été marquée par la réalisation de la campagne d'inventaire des immobilisations. Grâce à une préparation rigoureuse et à l'implication des équipes, cette opération s'est soldée par un taux de réalisation de 100 %, sans aucune anomalie ni aucun écart constaté, témoignant de la qualité du suivi patrimonial et de la fiabilité des processus mis en œuvre.

Locaux de Revin

Par ailleurs, le service a accompagné le déménagement de l'agence de Revin vers les locaux de la Maison France Services. Cette opération, menée dans le respect des délais et des contraintes organisationnelles, a permis d'assurer la continuité du service tout en favorisant une implantation au sein d'un espace partagé, renforçant la proximité avec les usagers et les partenariats territoriaux.

Les chiffres

- Taux d'emploi Caf de personnes en situation de handicap : **8,35 % ;**
- Taux d'accès global des salariés à la formation en 2025 : **89,52 % ;**
- **359** sollicitations du service logistique en 2025 ;
- **17** agents recrutés en 2025 (CDI et CDD) ;
- **110 819,53 €** d'investissements locaux en 2025.

LA VIE DES SERVICES

Les Prestations

Les missions

Le service des prestations familiales a pour mission principale d'étudier les demandes de prestations légales formulées par les allocataires afin de déterminer l'éligibilité aux droits et de les calculer. En corollaire, il prend à sa charge l'information des usagers via la relation de service : accueil physique, téléphonique et réponse aux mails.

Les temps forts

Réforme du Complément Mode de Garde (CMG)

La réforme du CMG (prestation relative à la garde d'enfants), effective à compter de septembre 2025 s'oriente autour de 3 axes majeurs :

- Ajuster le droit selon la situation, et non plus selon un forfait.
- Extension à 12 ans de l'âge limite des enfants éligibles pour les familles monoparentales.
- Possibilité pour chaque parent de bénéficier du CMG en cas de résidence alternée.

Formations GCA

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité de l'année 2024 avec 2 formations de Gestionnaires Conseil allocataires (GCA) menées en parallèle pour un total de 5 stagiaires et trois tuteurs mobilisés.



Nos 4 agents ayant réussi leur formation CQP GCA, encadrés de leurs tutrices.

Mise en place de la solidarité à la source

A compter de mars 2025, les déclarations trimestrielles de ressources des bénéficiaires de RSA et de PPA se sont trouvées préremplies d'un certain nombre de données obtenues auprès de tiers, notamment les salaires. Ces nouvelles modalités simplifient les démarches des allocataires tout en sécurisant les droits versés.

Réforme France Travail

La réforme dite « France Travail » vient impacter la situation des bénéficiaires de RSA à compter du 01/01/2025 : la demande de RSA évolue et un nouveau mécanisme de sanctions (décidées par le Conseil Départemental mais appliquées par la Caf) est instauré en cas de non-respect des engagements contractuels du bénéficiaire (contrat d'engagement).

Livraison du processus M2

Depuis de nombreuses années déjà, le pilotage des Caf s'effectue en grande partie à l'appui de processus couvrant les grands pans d'activité des caisses.
Pour ce qui concerne les prestations légales, après la livraison des processus M3 et M4 en 2024, le processus M2 « répondre, orienter et accompagner l'usager » a été livré en juin 2025, avec la définition de nouveaux indicateurs et stratégies de service à mettre en œuvre.

Les chiffres

- Délai de démarche moyen PF : **12,75 jours** ;
- Délai de démarche moyen minima sociaux : **12,98 jours** ;
- Taux de RDV proposés dans les 7 jours : **76,2 %** ;
- Taux de liquidation automatique : **34,4 %** ;
- Nombres de RDV téléphoniques réalisés : **8 652**.

LA VIE DES SERVICES

L'Action sociale

Les missions

Le service d'action sociale de la Caf met en œuvre, à l'échelle territoriale, les orientations de la politique familiale et sociale de la branche Famille. Il agit en complémentarité des prestations légales, dans une logique préventive, de développement social et de soutien aux familles.

Au travers des différents dispositifs, les missions du service d'Action sociale s'articulent autour de plusieurs domaines stratégiques :

- Accompagner la petite enfance ;
- Soutenir la parentalité ;
- Favoriser l'autonomie des jeunes et leur engagement ;
- Renforcer les liens sociaux et la solidarité ;
- Soutenir les familles vulnérables.

Les temps forts 2025

Dans le cadre du Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF), l'état des lieux de l'offre des services aux familles a fait l'objet d'une présentation aux partenaires lors d'une réunion qui s'est déroulée le 19 mai 2025 dans les locaux du Centre social André Dhôtel.

Un webinaire autour du Service Public de la Petite Enfance (SPPE) s'est déroulé le 25 juin 2025 en lien avec les services de l'Etat et de la PMI et de l'Etat. Il a réuni les collectivités en charge de la mise en place du dispositif.





Un séminaire inter services s'est tenu les 22 et 23 septembre 2025 pour adapter notre offre de service aux familles autour de la séparation : l'objectif est d'accompagner les couples et parents qui se séparent ou vont se séparer. L'offre de rendez-vous a été revue et sera déployée à compter de mars 2026. La communication a été adaptée, les équipes se sont formées ou reformées. Des séances collectives "parents après la séparation" seront organisées à partir du deuxième semestre 2026.

Un ciné débat autour deuil infantile a été organisé le 13 mai 2025 au cinéma les Tourelles de Vouziers. La projection du film « *Et je choisis de vivre* » a été suivie d'un échange entre les familles confrontées à la perte d'un enfant et la thérapeute qui était présente pour accueillir la parole des participants.

Des services aux familles en difficultés :

- Pour la deuxième année consécutive, le Fonds d'Aide Exceptionnel (FAE) a bénéficié à plusieurs structures de l'animation de la vie sociale du département. À cette occasion, des comités de financeurs ont été réunis afin de présenter un plan d'actions visant à sécuriser et pérenniser l'avenir de ces structures.
- En juin 2025, une association que nous accompagnions depuis de nombreuses années a cessé ses activités de médiation familiale et d'espace rencontres. Afin d'assurer la continuité de ce service essentiel pour les familles, un accompagnement spécifique a été mis en place pour permettre sa reprise par un autre acteur du territoire.

Les chiffres

- Nombre de crèches dont le financement est assuré par une subvention versée au gestionnaire (Prestation de Service Unique) : 32 crèches .
- 1 espace de vie sociale (EVS) supplémentaire créé à Rethel, ce qui porte le nombre de structures de l'Animation de la Vie Sociale à 24 structures (15 centres sociaux et 9 espaces de vie sociale).
- Nombre de dossiers financés suite à l'appel à projet « Fonds Publics et Territoire » : 81 dossiers.
- Nombre de secours (aides individuelles aux familles accordées en 2025) : 437.
- Nombre de familles aidées pour les départs en vacances : 463.

LA VIE DES SERVICES

L'Informatique

Les missions

Le Service Informatique (SI) contribue à maintenir en état opérationnel l'accès au système d'information ainsi que ses outils matériels et logiciels. Les finalités du service sont :

- Mettre à disposition les ressources informatiques nécessaires à l'exercice des missions des utilisateurs ;
- Mettre en œuvre les accès aux systèmes d'information conformément aux missions, aux délégations et aux conventions ;
- Réaliser les missions d'assistance aux utilisateurs dans leur maîtrise des ressources informatiques ;
- Maintenir en condition opérationnelle et de sécurité les ressources informatiques conformément aux politiques de sécurité du système d'information.

Encadré dans une démarche qualité, le SI est le garant de la bonne application des habilitations et de la sécurité du système d'information.

Les temps forts 2025

Projet Accueil sur Rendez-Vous TROOV et tablettes Visio 360

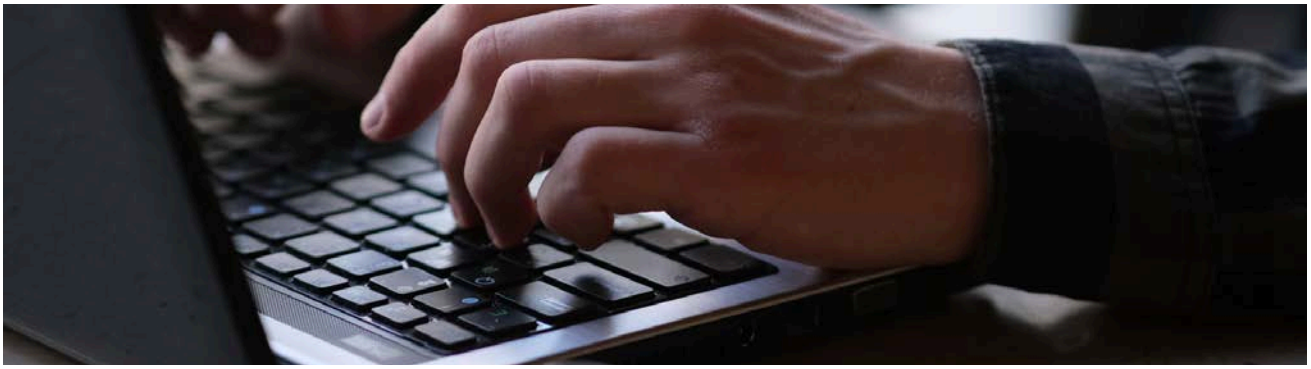
Le projet « Nouvelle solution d'accueil et de rendez-vous » modernise la gestion des RDV et de l'accueil dans les Caf. Il permet :

- Aux responsables d'accueil de gérer les plannings d'ouverture ;
- Aux usagers de prendre et modifier leur RDV sur le site caf.fr et de signaler leur arrivée à la Caf ;
- Aux agents d'accueil d'orienter les usagers vers les différents espaces d'accueil physiques et de mener les entretiens.

À la suite de l'appel d'offres, c'est la société TROOV qui a été désignée comme nouveau titulaire du marché. Sept tablettes ont été acquises pour compléter cette solution. Elles s'inscrivent dans la nouvelle stratégie de gestion de la relation au public (GRP) et permettent d'utiliser l'interface métier V360 qui synthétise l'ensemble des données essentielles du dossier de l'allocataire, dont l'historique des interactions, pour faciliter la réponse au 1er contact à la demande de l'usager.

Projet Teams SDSF08 avec des partenaires extérieurs

Dans le cadre du SDSF 2023-2026 (Schéma Départemental des Services aux Familles), notre service d'Action Sociale a exprimé la volonté d'améliorer ses échanges avec les nombreux partenaires signataires (Conseil Départemental, MSA, MDPH, ARS, Préfecture, Education Nationale, Communes etc.). En s'appuyant sur les technologies d'Office 365, le SI a créé une équipe Teams dédiée à ce projet. Puis, progressivement, il a aidé plusieurs dizaines de membres partenaires à la rejoindre.



Projet Serveurs Cnaf de proximité (2SC)

Ce projet a pour objectif d'harmoniser les infrastructures hébergeant les services de proximité nationaux essentiels au fonctionnement des organismes. Cette harmonisation garantit la continuité de service et facilite la maintenance et le support en cas d'incident. Les services de proximité nationaux essentiels sont :

- SCCM (Maintenances des postes utilisateurs) ;
- Impressions ;
- Bureautique.

Nos serveurs arrivaient à obsolescence et étaient encore associés à notre ancienne forêt Active Directory (AD). Les travaux nécessaires à leur renouvellement ont monopolisé le SI durant 6 semaines.

IA Générative au sein de la branche Famille

L'intelligence artificielle générative (IA Gen) constitue aujourd'hui une évolution technologique majeure, dont les usages se diffusent rapidement dans la société comme dans les organisations publiques et privées. La branche Famille s'est engagée dans cette évolution : un comité éthique a été mis en place au début de l'année 2025 et un cadre d'usages a été diffusé en juillet 2025 (doctrine, charte éthique…).

Les Caf doivent s'assurer que l'utilisation des technologies se fait dans le respect de leurs valeurs, des droits des usagers, en adéquation avec leur mission de service public et leur rôle responsabilité d'employeur. L'IA Gen offre de nouvelles opportunités d'innover et d'améliorer le service aux allocataires et les conditions de travail au sein des Caf.

Cependant, cet usage fait émerger des enjeux et des risques nouveaux : sécurité et confidentialité des données, biais algorithmiques, biais discriminatoires, « hallucinations » et réponses erronées, prises de décisions entièrement automatisées, etc. C'est pour ces raisons qu'une charte éthique et un guide des bonnes pratiques ont été créés en 2025, à l'attention de tous les agents de la branche Famille.

Projet Authentification MFA (Multi Factor Authentification)

Ce projet national est né d'une volonté de se prémunir des risques liés aux vols d'identifiants/mots de passe (phishing/hameçonnage). Il comprenait deux phases :

- Mise en œuvre des mécanismes d'accès conditionnel : il s'agit d'un mécanisme qui conditionne l'accès selon certains critères.
- Mise en œuvre des mécanismes d'authentification multi facteurs : cela signifie qu'on multiplie les moyens pour authentifier une personne (identifiant utilisateur, mot de passe, possession d'un appareil authentifié etc.).

Les Chiffres 2025

- **144** ordinateurs individuels ; **11** serveurs ; **48** équipements nomades.
- **39 645 €** d'investis dans le cadre du Plan d'Equipement Informatique en 2025.
- **1 051** comptes Windows sont gérés dans le domaine Active Directory de la Caf des Ardennes.
- **1 319** sollicitations agents ont été traitées en 2025 par le SI (signalements d'incidents et demandes informatiques).

LA VIE DES SERVICES

La Direction Comptable et Financière - comptabilité

Les missions

La Direction Comptable et Financière – Comptabilité est chargée de la régularité et de la sincérité des opérations comptables, en tenant compte des règles relatives à la certification des comptes et des opérations financières.
A ce titre, il assure principalement :

- La vérification et le règlement des dépenses et recettes de l'organisme, qu'il s'agisse des prestations de la branche Famille ou celles versées pour le compte de tiers (Etat, Conseil départemental, ...), ainsi que l'application du plan de lutte contre la fraude interne lié à ces opérations ;
- La tenue de la comptabilité budgétaire, générale et auxiliaire ;
- Les suivis des crédits disponibles ;
- La gestion et le pilotage de la trésorerie ;
- La comptabilisation et le suivi des biens immobilisés.

Par ailleurs, il est aussi chargé d'assurer une sécurisation financière « socle » par l'exercice d'un contrôle métier sur les prestations extralégales d'action sociale (détection et correction des erreurs, application de la réglementation, des procédures de liquidation, etc.), et applique pour cela les procédures nationales prévues à cette effet.
Cette action vérification intègre aussi l'application du plan de lutte contre la fraude interne.
Ce contrôle métier répond à des objectifs d'impact financier à sécuriser.

Les temps forts 2025

- Une validation des comptes de la Caf sans restriction, pour le 6ème exercice consécutif, avec l'absence d'observation comptable ;
- L'accompagnement et la supervision des services dans la réalisation du Dossier de Contrôle Interne et du Dossier de Clôture portés par le DCF et la fondée de pouvoir, qui participent à la performance de la Caf et à la production et la fiabilisation des comptes mensuels et annuels auprès de la Cnaf. Cette performance se matérialise par l'absence de remarque et d'observation portée sur la complétude et la qualité de ceux-ci.

DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIERE

- La fin du suivi de la formation diplomante “Technicien Direction Comptable et Financière” pour la dernière collaboratrice embauchée ;
- La réalisation d'un test PCA d'alimentation croisée de la trésorerie avec la Caf 55 en octobre 2025 afin d'assurer la continuité sur cette activité en cas d'indisponibilité dans l'une ou l'autre caisse (maintien en conditions opérationnelles) ;
- Les travaux d'outillage autour du processus S2 "Tenir la comptabilité et réaliser les opérations financières" (pas d'outils livrés avec le processus, mais une dynamique de partage au sein du réseau financier), dans le prolongement de travaux de création d'outils nécessaires aux suivi d'objectifs du Plan de Contrôle Interne national.



Les Chiffres 2025

- **12 037** écritures comptables traitées et validées par l'équipe ;
- D'excellents résultats en matière de gestion de la trésorerie situant la Cafo8 dans les 10 premiers organismes sur la gestion des soldes créditeurs avec un solde moyen à **3 874 euros** (8ème meilleure performance nationale) sur le compte comme sur l'écart entre nos prévisions de dépenses à J-2 en dessous de 1 %. La Caf affiche un écart de 0 % au 31 décembre 2025, et se situe au 1er rang national ex-aequo avec 9 Caf ;
- Un scoring de **100** % sur la qualité comptable (mensuelle et d'inventaire) ;
- Un taux de vérification métier sur l’outil MAIA de **72,7** % pour les prestations extralégales d'action sociale, avec un taux de rejet global de 4,2 % démontrant une bonne qualité de liquidation (le taux national se situe à 5 %) ;
- Un taux de conformité de **100** % sur les 6 types de supervisions à réaliser (créances/dettes, rapprochement bancaire, tenue de la caisse, etc.), démontrant une maîtrise élevée du processus S2 “Tenir la comptabilité et réaliser les opérations financières”.

LA VIE DES SERVICES

La Direction Comptable et Financière - PJRCV

Les missions

Le Pôle Juridique Recouvrement Contrôle et Vérification (PJRCV) est composé de 3 unités de travail.
L'unité Vérification assure une sécurisation financière « socle » par l'exercice du contrôle métier des prestations légales avant et après paiement (détection/correction des erreurs, application de la réglementation, etc.) ainsi que par la mise en œuvre du plan de lutte contre la fraude interne. Il assure également une sécurisation financière des liquidations à risque basé sur le modèle de datamining métier. Le pôle vérification prend en charge les opérations spécifiques de contrôle des données entrantes fournies par les allocataires. L'unité apporte sa contribution à l'évaluation du dispositif de contrôle interne par la mise en œuvre d'actions (cible d'amélioration, qualité, IRR, IQLo, IQL6, supervision, etc.), ainsi que via un partenariat avec le service Prestations (routine et travaux communs).

L'unité Juridique Recouvrement intervient sur deux types de missions.
Sur la dimension juridique, elle assure principalement la gestion et le traitement des recours relatifs aux contestations de droit et d'indu, la représentation de la Caf devant les tribunaux concernant les affaires soumises par les allocataires et la gestion de la fraude.
Sur la dimension recouvrement, il prend en charge les actions amiables et contentieuses nécessaires à la récupération des sommes versées à tort aux allocataires et partenaires, d'origine frauduleuse ou non sur les prestations légales. Il assure le suivi de l'activité, dans le cadre d'une organisation du recouvrement dite unifiée.

L'unité Contrôle est, quant à elle, chargée de mettre en œuvre les contrôles sur place de la situation des allocataires. A ce titre, elle décline des campagnes de contrôle ciblées déterminées par la Cnaf, telles que celle sur le paiement à bon droit. L'activité repose sur une stratégie locale avec une forte dimension partenariale et une forte implication dans le CODAF. Pour une part réduite, cette stratégie s'appuie aussi sur un modèle national de ciblage.

DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIERE

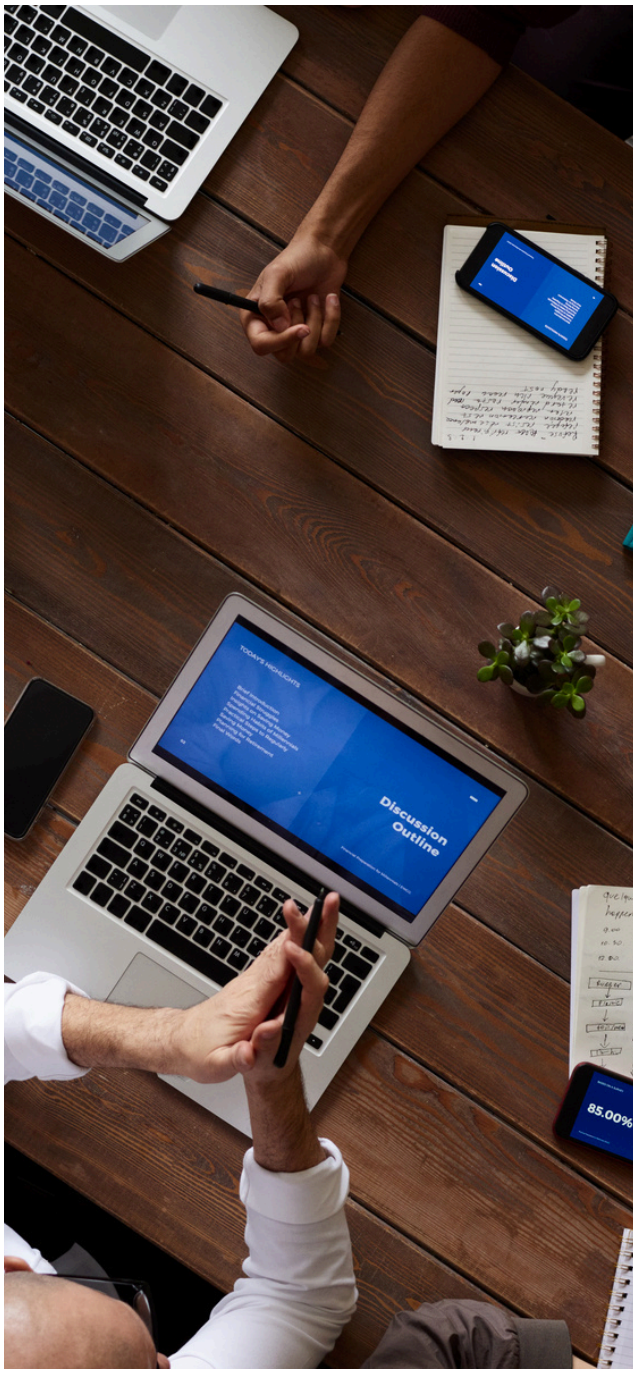
Les temps forts 2025

- Une coopération encore renforcée entre l'unité vérification et le service Prestations, avec la réalisation de nombreuses routines et analyses autour de la qualité. Alliant managers stratégiques, techniciens d'appui et référents experts de l'appui métier, ces travaux ont pour objet d'analyser les résultats de la Caf, de définir des actions d'amélioration (formation, analyse de rejets et identification de causes racines, ateliers de liquidation, analyser la réglementation et les consignes aux fins d'harmonisation (y compris sur la remontée de questions à la Cnaf sur des points méritant des précisions) ;
- La coopération dans le pilotage et la réalisation de la cible d'amélioration de la qualité sur l'AAH et la campagne d'IRR ;
- La poursuite de travaux de la DCF sur le volet production de données afin d'outiller le service Prestations sur l'analyse de la qualité de la liquidation (par prestations ou sur la gestion des droits, et sur les analyses de cause de rejets) afin de répondre à la carence d'outillage national ;
- Des tensions en matière d'adéquation charges/moyens sur l'unité Vérification et l'unité Juridique Recouvrement liées à une absence longue et à une augmentation très forte de la charge de travail (+41,9 % de demandes de remises de dette, + 17,72 % de saisines de CRA, augmentation des objectifs datamining métier) ;
- Des entraides internes et externes pour répondre à des problématiques conjoncturelles de tensions sur l'adéquation charges/moyens dans certaines activités de la Caf (aide en contrôle sur place des allocataires auprès d'une autre Caf qui a elle-même aidé l'unité Vérification).

Les Chiffres 2025

- **13 057** contrôles métiers réalisés par l'unité vérification dont 5 524 issus du modèle de datamining métier ;
- Un taux de recouvrement des créances non frauduleuses de **87,5 %** (pour 86,3 % au niveau national) ;
- **1 800 remises de dettes** accordées aux allocataires pour un montant de 867 400 €, pour un taux de 5,53 % ;
- Une performance élevée en termes de contrôle des situations des allocataires, avec un objectif atteint à **156,75 %** et une incidence financière moyenne (trop perçus et rappels) de **9 201 €** par contrôle ;
- Des sanctions graduées liées aux cas de fraudes mis à jour : **198 pénalités prononcées, 18 avertissements et 12 plaintes pénales.**

FOCUS



Le Plan de Continuité d'Activité 28
La sûreté 30
Les mutualisations 32

Focus

LE PLAN DE CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ

Réagir à l'inattendu

Le Plan de Continuité d'Activité (PCA) constitue une démarche stratégique visant à garantir le maintien des activités essentielles de l'organisme en cas d'événement exceptionnel susceptible de perturber son fonctionnement (crise sanitaire, incident technique majeur, catastrophe naturelle, cyberattaque, indisponibilité des locaux ou des personnels, etc.).
Cette démarche repose sur l'identification des missions prioritaires, l'analyse des risques, la définition de scénarios de fonctionnement dégradé et la mise en place de mesures permettant d'assurer la continuité du service tout en préservant la sécurité des salariés et des usagers.
Au-delà d'un document réglementaire, le PCA est un outil vivant qui nécessite une actualisation régulière, des exercices de mise en situation et une mobilisation de l'ensemble des acteurs concernés afin de renforcer la résilience de l'organisme face aux situations de crise.

En 2025, la dynamique engagée autour du Plan de Continuité d'Activité s'est poursuivie avec un accent renforcé sur la structuration de la cellule de crise et l'outillage opérationnel. Dans cette perspective, deux nouveaux membres ont bénéficié de l'accompagnement dédié aux nouveaux membres de cellule de crise proposé par le Centre de Ressources, contribuant ainsi à consolider les compétences collectives.



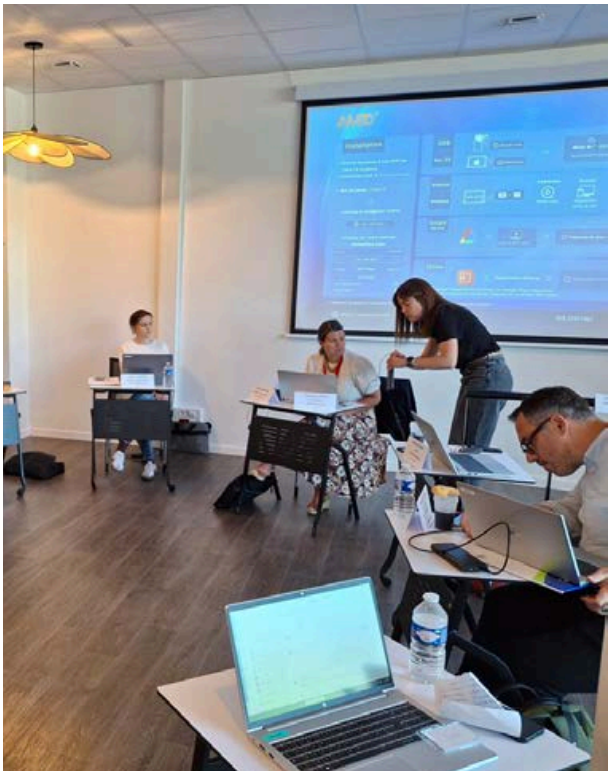
En juin 2025, une journée a été consacrée à la communication de la cellule de crise. Cette formation s'est tenue à Charleville-Mézières.

LE PLAN DE CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ

Par ailleurs, la Caf des Ardennes a pris une part active aux échanges et travaux du réseau. Elle a ainsi accueilli le 24 juin une réunion régionale consacrée au PCA et à la communication de crise, favorisant le partage de pratiques et le renforcement de la coordination inter-organismes.

Dans une logique d'innovation et d'appui aux équipes, un outil de type "prompt" a été mis en place afin de faciliter la production rapide de communications adaptées aux différentes situations d'urgence. Cet outil vise à sécuriser les messages diffusés tout en améliorant la réactivité de la cellule de crise.





La formation de juin 2025 s'est tenue dans la salle Rimbaud de la Caf des Ardennes.

Sur le plan opérationnel, un exercice PCA a été organisé le 6 octobre, permettant notamment de tester cet outil en conditions simulées en mettant l'accent sur la production et la qualité des livrables en situation dégradée. Cet exercice a permis de vérifier la pertinence des dispositifs en place et d'identifier des axes d'amélioration dans la formalisation des décisions et des communications.

L'ensemble de ces actions s'inscrit dans une démarche continue de renforcement de la culture de crise, d'appropriation des outils et de sécurisation de la continuité de service au bénéfice des usagers.

Focus

LA SÛRETÉ

La sécurité est l'affaire de tous !

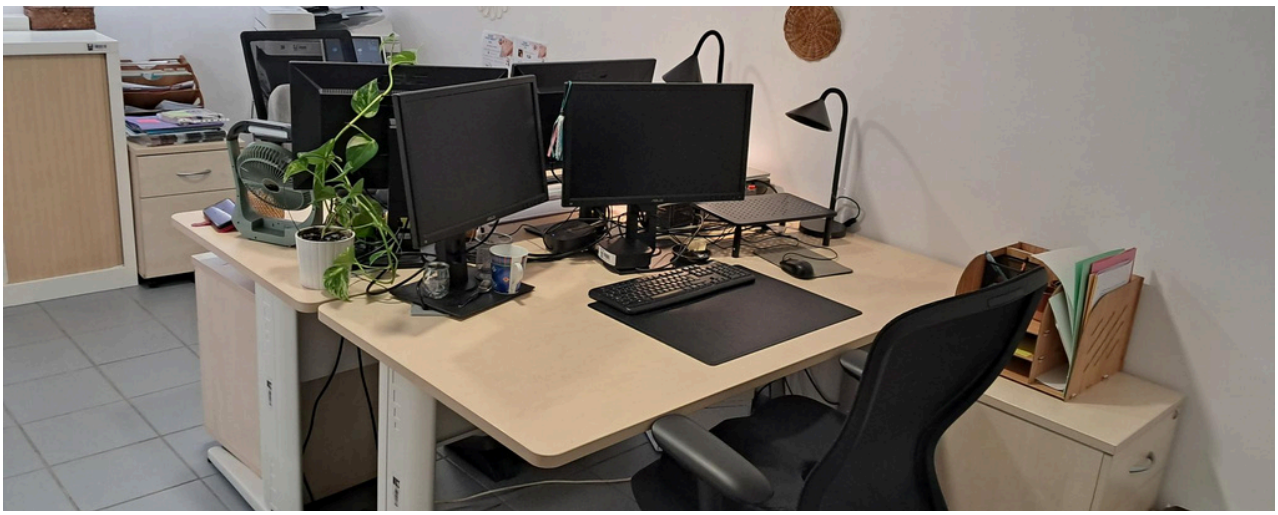
Dans un organisme de Sécurité sociale tel qu'une Caf, la démarche de sûreté revêt une importance particulière en raison de l'accueil quotidien du public, de la sensibilité des données traitées et de la nécessité d'assurer la continuité des missions de service. Elle s'appuie sur un ensemble de dispositifs organisationnels, techniques et humains : contrôle des accès, gestion des situations d'incivilité ou d'agression, sensibilisation des collaborateurs, sécurisation des locaux et des systèmes d'information et préparation à la gestion des situations de crise.

La politique de sûreté s'inscrit ainsi dans une démarche globale de maîtrise des risques, contribuant à garantir un environnement de travail sécurisé pour les salariés et un accueil serein des allocataires, tout en assurant la protection des ressources et des missions essentielles de l'organisme.

En 2025, la Caf des Ardennes a poursuivi le déploiement de sa politique de sûreté dans une logique de structuration progressive et de diffusion d'une culture commune à l'ensemble des équipes. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de sécurisation durable des sites et d'accompagnement des agents dans la gestion des situations sensibles.
Dans ce cadre, la responsable de l'Administration générale et son adjoint ont suivi la formation «Animer la sûreté dans l'espace d'accueil ».

En parallèle, la sensibilisation des agents a été renforcée grâce à la diffusion de supports vidéos dédiés, favorisant l'appropriation des bons réflexes et contribuant à ancrer une vigilance partagée au quotidien.

Afin d'inscrire cette dynamique dans une démarche d'amélioration continue, des audits de sûreté ont été réalisés sur le site de Revin (Maison France Services) et au siège de la Caf des Ardennes.



Des audits de sûreté ont également été réalisés à l'agence de Revin.

LA SÛRETÉ

Ces évaluations ont permis d'apprécier le niveau de sécurisation des installations, tout en identifiant les points de vigilance et les leviers d'amélioration. Elles constituent un socle essentiel pour adapter les dispositifs existants et renforcer leur efficacité.

Dans le prolongement de ces évaluations, un exercice sûreté a été organisé à l'accueil du siège, sans information préalable des agents, afin de se rapprocher au plus près des conditions réelles.

Cet exercice a permis de tester la réactivité des équipes, la bonne appropriation des procédures ainsi que la qualité de la coordination en situation dégradée. Il s'inscrit pleinement dans une logique d'entraînement opérationnel et de préparation collective.

« Dans le prolongement de ces évaluations, un exercice sûreté a été organisé à l'accueil du siège, sans information préalable des agents, afin de se rapprocher au plus près des conditions réelles. ».

Cette dynamique s'est également nourrie d'une ouverture vers l'extérieur, avec la participation de la Caf des Ardennes au séminaire dédié au plan de continuité d'activité (PCA) et à la sûreté organisé par le ministère des Affaires sociales.

Ce temps d'échanges a permis de confronter les pratiques, d'actualiser les connaissances et d'identifier des pistes d'amélioration transférables, renforçant ainsi la cohérence des actions menées au niveau local.

Focus

LES MUTUALISATIONS

« Regroupons nos forces ! »

Faire plus pour faire mieux : c'est un peu le principe directeur de la mutualisation.
En réalisant plus souvent les mêmes types d'activités, l'expertise se développe. Dans la branche Famille et, partant, à la Caf des Ardennes, de nombreuses activités sont mutualisées avec d'autres organismes. Certaines de ces mutualisations sont obligatoires, d'autres facultatives.

Dans certains cas la Caf des Ardennes est **Caf "adhérente"** (elle confie l'activité à une un autre caisse), dans d'autres cas, elle est **Caf "pivot"** (elle assure une activité pour le compte d'autres caisses).

Les mutualisations peuvent concerner des **processus support**. Ainsi, la paie des agents de l'organisme est traitée par un centre du Service National de Gestion de la paie (SNGP) situé à Lille. Une compétence paie reste néanmoins en place localement, principalement pour la transmission des informations au centre mutualisé. Autre exemple, une partie de la gestion administrative de la formation est gérée par la Caf de l'Oise.



La numérisation des courriers allocataires est également assurée par une structure située dans le département du Nord, là encore en liaison avec les équipes ardennaises.

Les courriers sortants de la Caf sont, quant à eux, édités par le centre national de gestion de l'éditique piloté par la Caf de Seine-Saint-Denis.

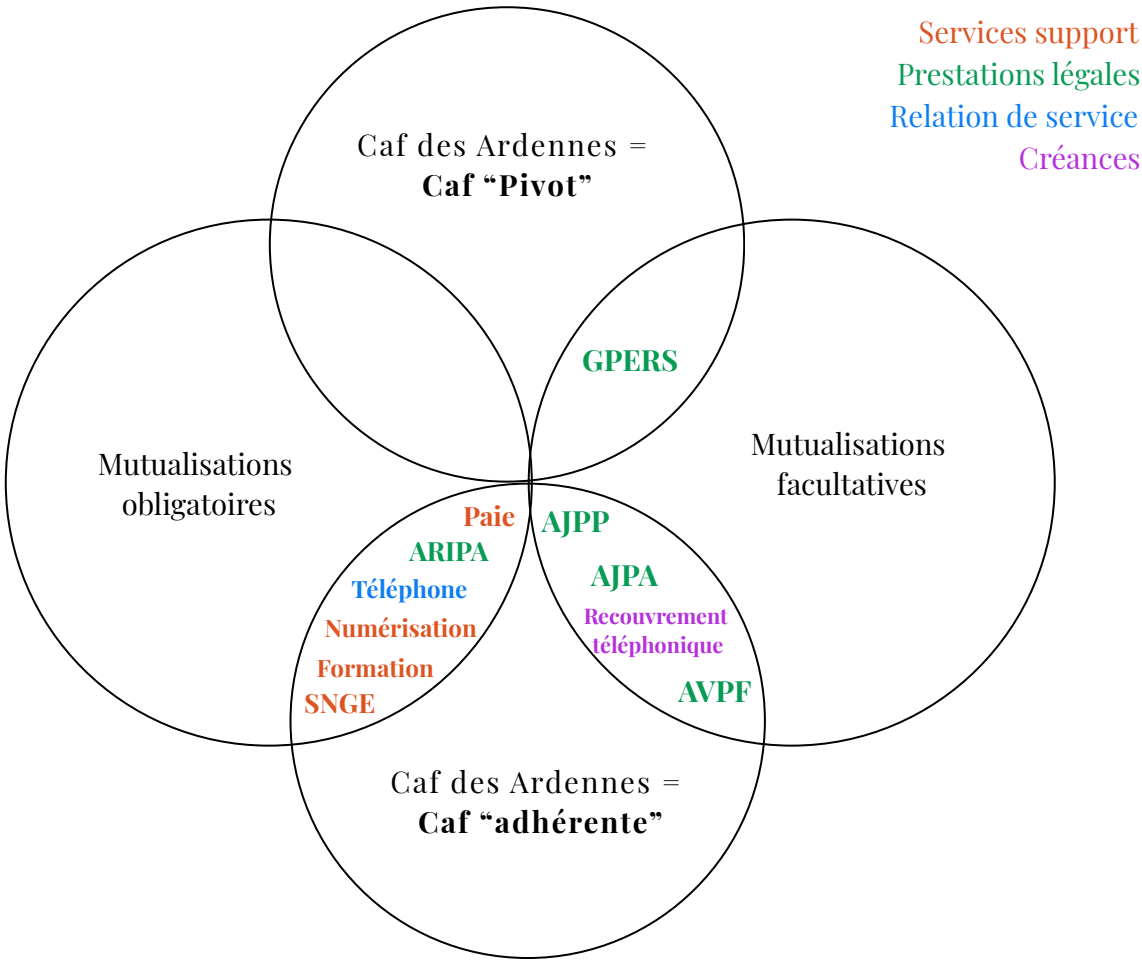
LES MUTUALISATIONS

Les mutualisations peuvent également concerner des **activités techniques**. De fait, de nombreuses prestations légales à faible occurrence ou à fort degré d'expertise ont été mutualisées au fil du temps : AVPF, AJPP, AJPA, ARIPA, ADI, etc. pour lesquelles la Caf des Ardennes est Caf “adhérente”. Les caisses partenaires (Pivot) assurant la gestion de ces activités mutualisées sont principalement situées en régions Haut-de-France et Grand-Est.

A l'inverse, la Caf des Ardennes est Caf “Pivot” pour ce qui concerne la gestion de la personne (GPERS) et traite à ce titre les dossiers de 4 Caf clientes (Aisne, Somme, Aube, Oise). En matière de relation de service, les plateaux de la plateforme LORA pilotée par la Caf des Vosges, répondent aux questions téléphoniques des allocataires Ardennais.

Enfin, parmi les mutualisations facultatives auxquelles adhère la Caf des Ardennes, citons le recouvrement amiable téléphonique assuré par la Caf de Haute-Marne.

Plus globalement, on notera également l'existence de “Centres de Ressources” qui ont pour mission la mise en commun d'expertises (immobilier, achats, etc.) pour le compte de plusieurs organismes (sans transfert de l'activité).



GLOSSAIRE

ADI : Allocation Différentielle
AJPA : Aide Journalière du Proche Aidant
AJPP : Allocation Journalière de Présence Parentale
API : Allocation Parent Isolé
ARIPA : Agence de Recouvrement et d'Intermédiation des Pensions Alimentaires
ARS : Agence Régionale de Santé
AVPF : Assurance Vieillesse des Parents au Foyer
AVVC : Aide aux Victimes de Violences Conjugales
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CDD : Contrat à Durée Déterminée
CDI : Contrat à Durée Indéterminée
CLCA : Complément de Libre Choix d'Activité
CMG : Complément Mode de Garde
CNAF : Caisse Nationale d'Allocations Familiales
COG : Convention d'Objectifs et de Gestion
CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPOG : Contrat Pluriannuel d'Objectifs de Gestion
CODAF : Comité Opérationnel Départemental Anti-Fraude
CQP : Certificat de Qualification Professionnelle
CRA : Commission de Recours Amiable
DCF : Direction Comptable et Financière
DDFIP : Direction Départementale des Finances Publiques
EVS : Espace de Vie Sociale
GCA : Gestionnaire Conseil Allocataires
GPERS : Gestion de la Personne
IA : Intelligence Artificielle
IQL : Indicateur de Qualité de la Liquidation
IRR : Indicateur de Risque Résiduel
MAIA : Application de traitement des dossiers des partenaires d'Action Sociale
MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées
MSA : Mutualité Sociale Agricole
PAJE : Prestation d'Accueil du Jeune Enfant
PCA : Plan de Continuité d'Activité
PMI : Protection Maternelle et Infantile
PPA : Prime d'Activité
PRE : Prime de Retour à l'Emploi
PrePare : Prestation Partagée d'Éducation de l'Enfant
RDV : Rendez-vous
RMI : Revenu Minimum d'Insertion
RSA : Revenu de Solidarité Active
SDSF : Schéma Départemental de Services aux Familles
SI : Service Informatique
SID : Système d'Information Décisionnel
SNGE : Système National de Gestion de l'Editique
SNLFE : Service National de Lutte contre la Fraude à Enjeux
SPPE : Service Public de la Petite Enfance
UE : Union Européenne

Mentions légales

Le document rapport d'activité est édité et hébergé par la CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DES ARDENNES dont le siège social est situé 4 Place de la gare 08099 CHARLEVILLE-MEZIERES
Identifiant SIREN : 780 254 702
Identifiant SIRET : 780 254 702 00092
Directeur de la publication : Guillaume MOREL, Directeur de la Caf des Ardennes

Le contenu du rapport d'activité ne peut être reproduit et/ou exploité sans autorisation préalable et expresse de l'éditeur, sous réserve des exceptions légales. Toute reproduction, imitation et/ou usage d'un signe identique ou similaire, sans autorisation préalable et expresse de l'éditeur est (sont) interdit(s).
Les photographies utilisées sur ce site proviennent :

- de Shutterstock, Fotolia, Corbis, IStock, Adobestock,
- de la bibliothèque d'images de l'application CANVA.

En aucun cas, la Caf des Ardennes ne pourra être tenue pour responsable des dommages, quelle qu'en soit la nature, découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'accéder au rapport d'activité.
La Caf des Ardennes se réserve le droit d'apporter, à tout moment et sans préavis, des modifications et/ou des mises à jour aux contenus dudit document.

