ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf de l'Hérault

NOTRE ENGAGEMENT C'EST VOUS TOUT SIMPLEMENT

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2025

SOLIDARITÉ

AGIR AVEC SENS, S'ENGAGER AVEC CONVICTION, POUR CEUX QUI COMPTENT SUR NOUS.

OBJECTIFS



ÉDITO



Thierry MATHIEU
Directeur

80 ans après, une ambition intacte.

L'année 2025 revêt une dimension particulière. Elle marque le 80ème anniversaire de la Sécurité sociale, héritage majeur de notre pacte républicain et expression concrète d'**un projet fondateur : protéger et accompagner chacune et chacun face aux aléas de la vie.**

Huit décennies après sa création, ce projet conserve toute son actualité dans une période marquée par les incertitudes économiques, les fragilités sociales et une forme de défiance à l'égard des institutions publiques.

A travers les missions qu'elle porte, la branche Famille contribue à la **cohésion** de notre société. Elle soutient et accompagne les publics qui le nécessitent à chaque étape de leur parcours de vie, participant ainsi à la **stabilité** de notre modèle social et économique. Elle nourrit également la **confiance** lorsque les droits sont attribués avec équité, versés avec fiabilité et délivrés dans des délais maîtrisés.

À travers les prestations versées, son action sociale, ses partenariats ainsi que sa présence sur l'ensemble du département héraultais et au-delà, la Caf de l'Hérault agit au plus près des besoins de la population et des réalités des territoires.

L'année 2025 a été marquée par des réformes structurantes, au premier rang desquelles la généralisation de la **Solidarité à la source**, que la Caf de l'Hérault a eu l'honneur de déployer en avance de phase, ainsi que la réforme du **Complément de mode de garde** (CMG). Ces évolutions, conjuguées à une hausse des sollicitations et à un environnement en constante transformation, ont fortement mobilisé les collaborateurs de la Caf de l'Hérault. Elles ont également confirmé la capacité de notre organisme à allier expertise, qualité et réactivité, tout en mettant notre expérience au service de l'ensemble des Caf.

Cette période a également mis à l'épreuve notre organisation. Ainsi, malgré un contexte particulièrement dense, la Caf de l'Hérault par l'engagement de ses salarié(e)s a maintenu un haut niveau de performance. Mais l'efficacité et la qualité du service rendu ne peuvent s'appuyer que sur des personnels impliqués qui travaillent dans de bonnes conditions.

Dans le cadre d'une écoute et d'une implication de « ceux qui font » au sein de notre organisme, l'obtention du label Engagé RSE – niveau exemplaire, la plus haute distinction délivrée par l'AFNOR, est venu reconnaître plusieurs années d'actions et de progrès en matière de collectif de travail, de qualité de vie au travail, de responsabilité sociétale et environnementale.

C'est pourquoi, les résultats présentés dans ce rapport ne constituent pas une fin en soi. Ils traduisent notre aptitude à remplir les missions qui nous sont confiées, dans un environnement en constante mutation. Ils témoignent surtout de l'engagement des femmes et des hommes qui composent notre organisme et du professionnalisme dont ils font preuve.

En somme, 2025 nous a rappelé que **la solidarité n'est pas acquise : elle se construit, se transmet et se renouvelle chaque jour**. C'est avec cette conviction et ambition que la Caf de l'Hérault poursuit son engagement au service des familles et des territoires, en conjuguant proximité, exigence et innovation.

Directeur de la publication : Thierry Mathieu - Directeur
Avec la participation du Comité de direction, du secteur aide au pilotage et du service communication et marketing
Conception et réalisation graphique : service communication et marketing

SOMMAIRE

01
LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2025

1 - Focus Solidarité à la source et CMG p.7
2 - Focus labellisation engagée RSE p.9
3 - Retour en image sur l'année p.11

02
LES CHIFFRES DE L'ORGANISME

2.1 Contexte démographique et socio-économique du département
2.1.1 Evolution démographique de l'Hérault p.21
2.1.2 Contexte économique et social p.24

2.2 Qui sont les allocataires de la Caf de l'Hérault ? p.25
2.2.1 Prestations légales p.25

2.3 Les résultats de la Caf de l'Hérault en 2025 p.31

03
LA GOUVERNANCE

3.1 Le Conseil d'administration
3.1.1 Le Conseil d'administration et son activité p.36
3.1.2 Les commissions du Conseil d'administration p.38
3.1.3 Les instances de pilotage p.40
3.1.4 Le secteur Aide au pilotage p.42
3.1.5 La communication et le marketing p.43

3.2 Une démarche qualité et sociétale intégrée
3.2.1 La démarche qualité p.46
3.2.2 Audit de structure et audit ISO p.46
3.2.3 La RSE p.47
3.2.4 Qualité de vie et conditions de travail p.52
3.2.5 Achats et budget p.53

04
OFFRES DE SERVICE : NOTRE AMBITION, ATTEINDRE UN SERVICE D'EXCELLENCE

4.1 Le développement des services aux usagers
4.1.1 Les indicateurs clés du traitement des demandes p.55
4.1.2 La carte des sites de la Caf de l'Hérault p.56
4.1.3 Le développement des partenariats d'accès aux droits p.58
4.1.4 Les actions marketing ciblées p.58
4.1.5 L'accompagnement social des allocataires p.59

05
UNE PRÉSENCE DÉVELOPPÉE SUR LE TERRITOIRE AUTOUR DES PARTENARIATS FORTS

5.1 Un partenariat étroit sur les territoires pour développer les services aux familles p.63

5.2 La petite enfance p.64

5.3 L'enfance et la jeunesse p.64

5.4 La parentalité p.65

5.5 L'animation de la vie sociale p.66

5.6 Le contrôle en Action sociale p.67

06
GARANTIR L'EXACTITUDE DES DROITS ET LA QUALITÉ DE TRAITEMENT

6.1 La garantie de l'exactitude des droits
6.1.1 Sécuriser des opérations internes p.69
6.1.2 L'évaluation de la qualité de la liquidation p.70
6.1.3 La certification des comptes p.70
6.1.4 Le recouvrement des créances p.70
6.1.5 Les recours et le contentieux p.71
6.1.6 La politique de contrôle de l'organisme et de la lutte contre la fraude p.71
6.1.7 La médiation p.73

07
LES SERVICES MUTUALISÉS, LE RÔLE DE L'ORGANISME DANS LE RÉSEAU

7.1 La mission nationale VACAF
7.1.1 Une politique vacances en recomposition : des usages qui évoluent p.75
7.1.2 Sécuriser le modèle VACAF : gouvernances, contrôle et outils renforcés p.76
7.1.3 Animer et accompagner un réseau national stable et engagé p.76
7.1.4 Une stratégie partenariale réaffirmée au service de l'accès aux vacances p.77

7.2 Le Service national de gestion de la paie et le Service national de gestion de la recette
7.2.1 Réorganisation du secteur p.78
7.2.2 Les performances et le service aux Caf p.78
7.2.3 La recette et les missions nationales p.78

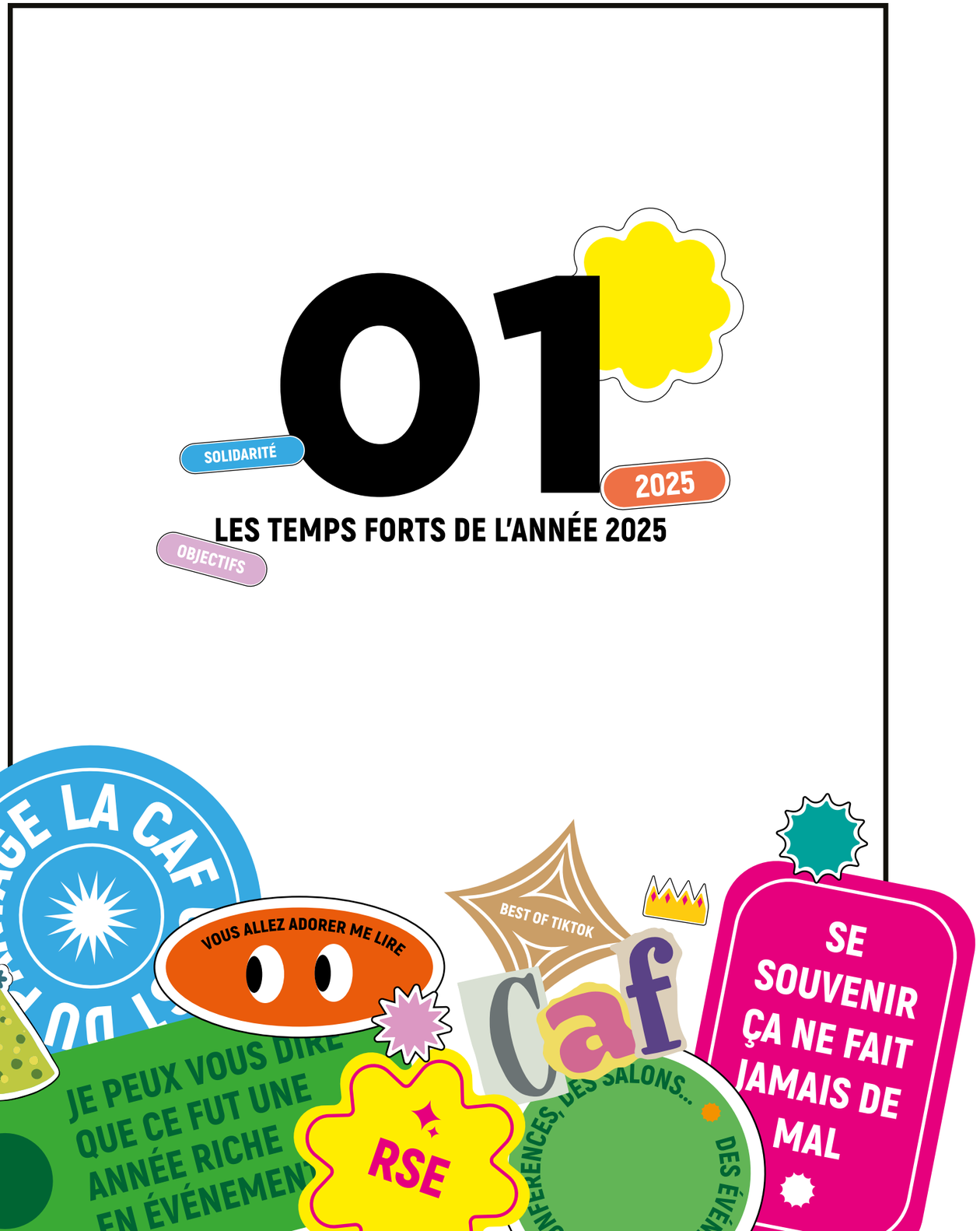
7.3 L'agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires
7.3.1 La réorganisation du secteur ARIPA - SNAPA p.79
7.3.2 Le SNAPA p.80
7.3.3 Les indicateurs de performance de l'ARIPA p.80

7.4 Une plateforme téléphonique régionale pour l'Occitanie Est p.80

08
LES RESSOURCES

8.1 Les ressources humaines
8.1.1 L'organigramme de la Caf p.82
8.1.2 Les projets majeurs du département RH p.83
8.1.3 Les recrutements et la formation professionnelle p.84
8.1.4 Le Pôle Gestion administrative du personnel p.86
8.1.5 Le flex office à Béziers p.87

8.2 La gestion des moyens matériels et financiers
8.2.1 Le pôle informatique p.87
8.2.2 Le pôle immobilier p.89
8.2.3 Le département gestion des flux-PCA-sûreté-sécurité p.90
8.2.4 La sobriété énergétique p.91



#01 FOCUS - SOLIDARITÉ À LA SOURCE ET CMG : DES RÉFORMES NATIONALES PORTÉES PAR L'ENGAGEMENT LOCAL

1.1 - SOLIDARITÉ À LA SOURCE : LA CAF DE L'HÉRAULT EN PREMIÈRE LIGNE D'UNE RÉFORME NATIONALE

Inscrite dans la Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2023-2027, la réforme de la solidarité à la source vise à simplifier l'accès au Revenu de solidarité active (RSA) et à la prime d'activité, tout en sécurisant le versement du juste droit. Elle s'appuie sur le pré-remplissage des déclarations trimestrielles de ressources, rendu possible par le déploiement du Montant net social et du Dispositif de ressources mensuelles (DRM).

Dans ce cadre, la Caf de l'Hérault a été désignée par la Cnaf comme Caf de pré-série et a déployé la réforme dès octobre 2024, aux côtés de quatre autres Caf (Alpes-Maritimes, Aube, Pyrénées-Atlantiques et Vendée).

Cette phase d'expérimentation a permis d'éprouver le dispositif avant sa généralisation à l'ensemble du territoire en mars 2025, concernant 1,8 million de bénéficiaires du RSA et 4,4 millions d'allocataires de la prime d'activité.

Les résultats observés ont été probants :

- 98% de fiabilité des données pré-remplies,
- 94% de déclarations validées sans modification, témoignant de la pertinence du dispositif et de son appropriation par les usagers.

La réussite de cette expérimentation repose sur une forte mobilisation des équipes de la Caf de l'Hérault. Plus de 300 agents ont été formés et accompagnés, avec la mise en place d'accueils dédiés à Montpellier et Béziers, afin de sécuriser les parcours et soutenir les allocataires dans cette nouvelle démarche.

Au regard de l'expertise développée par ses équipes, la Caf de l'Hérault a été étroitement associée par la Cnaf à la préparation de la généralisation nationale du dispositif. Des équipes de la Cnaf, issues notamment de la Direction des réseaux (DR), de la Direction comptable et financière (DCF) et de la Direction des systèmes d'information (DSI), se sont déplacées dans l'Hérault afin de travailler, aux côtés des équipes locales, à la construction et au déploiement des correctifs nécessaires.

En somme, la Caf de l'Hérault a contribué, au-delà du déploiement d'une réforme majeure, à en assurer l'opérationnalité au niveau national. Elle a ainsi participé à la mise en place d'ajustements et d'évolutions, avec une ambition constante : améliorer la qualité du service rendu aux allocataires.







Visite le 10 mars 2025 de Dominique Libault, Président du Haut Conseil du financement de la Protection Sociale, accompagné de Nathalie Guilhembet et Emmanuel Chion, membres de la Délégation HCFIPS ainsi que François Hiebel, Directeur régional de l'URSSAF LR.

Cette réforme a également suscité un fort intérêt médiatique, avec plusieurs sollicitations de la presse nationale et régionale, venue réaliser des reportages à la Caf de l'Hérault à l'occasion de la généralisation du dispositif. À cette occasion, le Directeur de la Caf, Thierry Mathieu, a présenté les résultats très encourageants de l'expérimentation et rappelé les enjeux majeurs de la solidarité à la source :

- **Simplifier** les démarches ;
- **Limiter** les erreurs déclaratives ;
- **Sécuriser** les parcours des allocataires grâce à des droits plus justes et des versements plus réguliers.

Étape décisive dans la lutte contre le non-recours aux droits et la prévention des indus, la Solidarité à la source illustre l'engagement de la Caf de l'Hérault à porter des réformes structurantes, au service de l'accès aux droits et de la qualité du service rendu.



La Caf de l'Hérault sur TF1 pour valoriser la mise en œuvre du DRM auprès du grand public.

1.2 - RÉFORME DU CMG : DES ÉQUIPES MOBILISÉES POUR ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DES AIDES À LA GARDE D'ENFANTS

Entrée en vigueur le 1er septembre 2025, la réforme du Complément de libre choix du mode de garde (CMG) a constitué un temps fort de l'année pour la Caf de l'Hérault. Prévue par la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2023, cette réforme visait à mieux adapter l'aide aux besoins des familles et à renforcer l'accessibilité de l'accueil individuel des jeunes enfants.

Elle reposait sur trois mesures structurantes :

- La mise en place d'un **nouveau calcul du CMG**, tenant compte des ressources mensuelles, du nombre d'enfants à charge, du coût horaire et du nombre d'heures de garde ;
- **L'extension du CMG jusqu'aux 12 ans de l'enfant pour les familles monoparentales**, afin de soutenir plus durablement ces foyers ;
- L'ouverture, à compter de décembre 2025, du droit au CMG **pour chacun des parents en cas de résidence alternée**.

Dans l'Hérault, cette réforme a concerné près de 11 800 allocataires, dont 700 familles monoparentales, et a impacté l'ensemble des modes de garde : assistant.e.s maternel.le.s, garde à domicile et micro-crèches.
Sa mise en œuvre a reposé sur une forte mobilisation des équipes, formées en amont et pleinement engagées dans l'accompagnement des allocataires. Face à un afflux important de sollicitations à compter de septembre, les agents ont assuré un rôle clé dans l'appropriation de la réforme par les parents.

Quand l'engagement des équipes fait la réussite des réformes

En 2025, la Caf de l'Hérault a su porter ces transformations nationales avec rigueur et engagement, en s'appuyant sur une forte mobilisation de ses équipes. Leur implication a permis d'accompagner efficacement les allocataires, de sécuriser les parcours et de garantir la continuité et la qualité du service rendu, dans un contexte de changements majeurs.



#02 FOCUS LABELLISATION ENGAGÉE RSE – NIVEAU EXEMPLAIRE : UNE DYNAMIQUE LOCALE RECONNUE PAR LA PLUS HAUTE DISTINCTION DU LABEL RSE

En 2025, la Caf de l'Hérault a franchi une étape importante en obtenant le label Engagé RSE – niveau exemplaire, la plus haute distinction délivrée par l'AFNOR. Cette reconnaissance, atteinte par seulement 18% des entreprises labellisés au niveau national, vient saluer plusieurs années d'engagement collectif et une démarche RSE structurée, inscrite au cœur des missions de service public.

Officiellement remis le 5 juin 2025, ce label constitue avant tout la reconnaissance d'une cohérence affirmée entre les valeurs portées par la Caf, ses pratiques internes et les services rendus aux allocataires et partenaires.

« Être exemplaire, ce n'est pas briller, ce n'est pas faire mieux que les autres.C'est tenir parole. C'est faire ce que l'on dit, et incarner ce que l'on défend. » Thierry Mathieu



Remise officielle du certificat de labellisation avec la présence de : André DELJARRY, Président de la CCI Hérault, Ylham KASSI, Vice-Présidente de la CPME Hérault, et François HIEBEL, Directeur régional de l'Urssaf.



Une démarche RSE intégrée et partagée

Depuis 2021, la Caf de l'Hérault a fait de la Responsabilité sociétale des organisations une véritable boussole stratégique, structurant l'action autour de plusieurs axes complémentaires : accès aux droits, qualité de service, conditions de travail, inclusion, sobriété environnementale et achats responsables.
Cette dynamique s'est traduite par la mise en œuvre de plus de 200 actions concrètes et l'organisation de 130 événements RSE en quatre ans, démontrant qu'il est possible de conjuguer exigence et humanité dans un cadre de service public.

Elle repose sur la mobilisation des 800 collaborateurs, l'implication de 24 référents RSE volontaires, un pilotage rigoureux, ainsi que sur le soutien de partenaires engagés tels que la CCI Hérault, la CPME Hérault, FACE Hérault, Primum Non Nocere ou encore la FFSE.

Cette distinction conforte la Caf de l'Hérault dans son rôle d'acteur de référence en matière d'innovation sociale. Dans un contexte de fortes attentes envers les institutions publiques, elle adresse un message clair : un service public exemplaire est non seulement possible, mais déjà à l'œuvre, à condition de mettre en cohérence les valeurs portées et les pratiques mises en œuvre.

#03 RETOUR EN IMAGE SUR L'ANNÉE

09 JANVIER
OBTENTION DU LABEL PRO VÉLO NIVEAU OR







14 JANVIER
LA CAF DE L'AIN REÇUE À LA CAF DE L'HÉRAULT
Pour préparer la généralisation de la réforme de la Solidarité à la source.





21 JANVIER
LES VŒUX DU DIRECTEUR
Les traditionnels vœux de la Direction de la Caf de l'Hérault.







24 JANVIER
LABEL ENGAGÉ RSE NIVEAU EXEMPLAIRE
La Caf de l'Hérault reconnue pour son engagement RSE.





28 JANVIER
SÉMINAIRE VACAF
Les collaborateurs de VACAF se sont réunis à la Fondation St Pierre pour un séminaire riche en découvertes et en échanges.





30 JANVIER
LA CAF REMPORTE LE TROPHÉE CAFCOM
de la communication la plus audacieuse. Ce prix, récompense notre stratégie de marketing d'influence.





31 JANVIER
VACAF SUR LINKEDIN



11 FEVRIER
WEBINAIRE PASS COLO
Un temps d'information essentiel pour accompagner au mieux les collectivités et organisateurs de séjours de vacances dans l'utilisation des dispositifs VACAF.





27 FÉVRIER
SALON JOB D'ÉTÉ
Journée job d'été à Béziers pour les recrutements des saisonniers VACAF.





06 MARS
VISITE DE DOMINIQUE LIBAULT
Président du Haut Conseil du financement de la Protection Sociale pour un retour d'expérience partagé avec l'Urssaf sur la déclaration trimestrielle préremplie, mettant en avant ses bénéfices en termes de simplification, fiabilité et accès aux droits.





08 MARS
GÉNÉRALISATION DE LA SOLIDARITÉ À LA SOURCE

08 MARS
LE PRÉFET AU CENTRE SOCIAL CAF L'ÎLE AUX FAMILLES
Le préfet de l'Hérault en visite au Centre social pour la Journée nationale des droits des femmes.



11 MARS
CONFÉRENCE DE PRESSE LUTTE CONTRE LA FRAUDE
La Caf de l'Hérault engagée pour le versement du juste droit.





13 MARS
BRUNO VIC ELU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



19 MARS
PREMIER SÉMINAIRE DE L'ENCADREMENT DE LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE (DCF)



26 MARS
SALON DU TAF MONTPELLIER

Près de 400 visiteurs accueillis au stand de la Caf de l'Hérault.





03 AVRIL
VICTOIRES DES ACTEURS PUBLICS

La Caf distinguée pour la qualité de ses actions RSE.







10 AVRIL
SALON DU TAF BÉZIERS

Près de 200 visiteurs accueillis au stand de la Caf de l'Hérault.





10 AVRIL
LA CAF SE LANCE SUR TIKTOK

Pour moderniser sa communication, lutter contre la désinformation, informer, conseiller et accompagner autrement.





14 AVRIL
WEBINAIRE PARTENAIRES

Les permanenciers ont animé deux webinaires pour présenter aux partenaires France service et la Carsat les évolutions des prestations et de l'offre de service de la Caf.





06 MAI
VISITE DE LA SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE LA PRÉFECTURE



07 MAI
LANCEMENT BULLES DE RÉPIT AVEC LA FONDATION SAINT-PIERRE ET SIGNATURE LABELLISATION AVS





09 MAI
MISE EN LUMIÈRE DE TIKTOK SUR FRANCE 3

France 3 Occitanie a posé ses caméras à la Caf de l'Hérault pour un reportage inédit, à l'occasion du lancement du compte TikTok.



13 AU 16 MAI
SEMAINE DU VIVRE ENSEMBLE AU CENTRE SOCIAL CAF L'ÎLE AUX FAMILLES







14 ET 20 MAI
MOBILISATION DES SERVICES INTERNES

Une mobilisation collective des services pour garantir la maîtrise de la charge.



22 MAI
CONFÉRENCE DE PRESSE PASS COLO

Avec la participation de l'Académie de Montpellier (DASEN) et deux organisateurs de séjours conventionnés Pass colo qui ont apporté leur témoignage sur ce dispositif.







25 MAI
MONTPELLIER REINE

Pour cette 16ème édition, l'équipe Ma Sécu s'engage a rassemblé 689 participants tous organismes confondus, dont 145 de la Caf de l'Hérault.





26 MAI
RENCONTRE AVEC LES DIRECTEURS ET RESPONSABLES COMMUNICATION DES CAF DE LA RÉGION OCCITANIE EST
Dans le cadre de la mission de coordination régionale des chargés de communication, pour présenter la feuille de route 2025 et renforcer la dynamique régionale.





27 MAI
12ÈME ÉDITION D'ÉDUCAP CITY
Un évènement citoyen d'envergure et un engagement fort de la Caf rassemblant plus de 850 jeunes.





27 MAI
LANCEMENT DU SHAREPOINT VACAF
Cet espace mutualisé permet aux Caf d'accéder en un point unique à l'ensemble des ressources opérationnelles VACAF.



02 AU 15 JUIN
CHALLENGE MOBILITÉ
Participation de la Caf au challenge mobilité organisé par la branche Famille.



05 JUIN
VISITE DE MARIA KITANOVA DIRECTRICE DE L'ARIPA
Cette visite avait pour objectif principal de renforcer les échanges avec les équipes de l'ARIPA/SNAPA afin de faire un point sur les résultats actuels, les défis rencontrés et les perspectives d'évolution du service.



05 JUIN
REMISE OFFICIELLE DU LABEL ENGAGÉ RSE NIVEAU EXEMPLAIRE
Remis par Christine Sorli, représentante de l'AFNOR, ce moment de fierté collective a dépassé le cadre d'une simple certification en présence de nombreux partenaires. À cette occasion, Guillaume Faure, Vice-président de la FFSE, a signé un nouveau partenariat avec la Caf de l'Hérault.





11 JUIN
FORUM EMPLOI ET ALTERNANCE
La Caf de l'Hérault à la rencontre des talents de demain au forum emploi et alternance.



18 JUILLET
55 000 ENFANTS BÉNÉFICIAIRES DU DISPOSITIF PREMIERS DÉPARTS EN VACANCES
Un cap symbolique franchi. Ce dispositif permet chaque année à des milliers d'enfants de 6 à 16 ans de partir en séjour pour se découvrir, s'épanouir et grandir.





13 JUIN
1ÈRE RENCONTRE RÉGIONALE DES CHARGÉS DE COMMUNICATION OCCITANIE
La Caf de l'Hérault et la Caf de la Haute Garonne ont eu le plaisir de co-animer cette journée inédite.





17 JUIN
TCHAT ETU
Près de 1 300 participants connectés à un tchat en direct dédié aux aides au logement pour les étudiants et leurs parents.



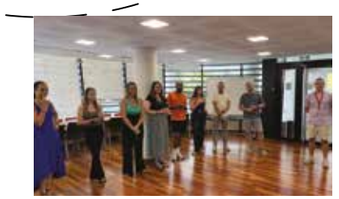


24 JUIN
SEMAINE DE L'EMPLOI DE LA SÉCU
Un rendez-vous pour faire découvrir des métiers porteurs de sens...





03 JUILLET
LA CAF FÊTE SES 1 500 ABONNÉS AVEC SES 9 AMBASSADEURS
Un déjeuner convivial a réuni le Directeur, les ambassadeurs TikTok et l'équipe du service communication pour saluer la réussite du compte seulement 2,5 mois après son lancement.



17 JUILLET
TABLE RONDE MONOPARENTALITÉ
Thierry Mathieu, Directeur de la Caf de l'Hérault, a participé à une table ronde organisée par la Ville de Montpellier sur le thème : « Comment mieux accompagner les familles monoparentales ?»





01 SEPT

RÉFORME CMG

Une étape importante dans l'évolution des aides à l'accueil du jeune enfant, avec pour objectif de mieux répondre aux besoins des familles et de favoriser l'accessibilité à l'accueil individuel.



17 SEPT

LE PRÉSIDENT DE VACAF À LA RENCONTRE DES ÉQUIPES DE VACAF

Jean-Yves Delannoy, Président de VACAF a partagé un temps d'échanges avec les équipes VACAF pour renforcer le lien et partager les perspectives du réseau.





18 SEPT

SALON DES AIDANTS

Un événement qui a rassemblé près de 40 représentants d'institutions, de collectivités, et d'associations engagées dans l'accompagnement des aidants.







22 SEPT

DIGIMEAL CMG

Pour accompagner la mise en place de la réforme CMG, la Caf a proposé aux allocataires un évènement en direct sur Instagram pour répondre à toutes leurs questions.

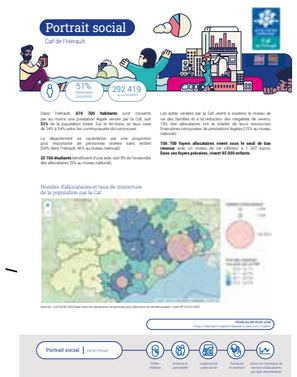




30 SEPT

SORTIE DU PORTRAIT SOCIAL 2025

Chaque année, la Caf de l'Hérault comme toutes les Caf établit un bilan socio-économique de son territoire à travers le portrait social.



07 OCT

SEMAINE 42

Une nouvelle édition dédiée à la transformation numérique interne.

la semaine du numérique interne

14 OCT

AUDIT DE STRUCTURE

Moment clé pour notre organisme, l'audit de structure a permis d'analyser nos pratiques, d'apprécier nos performances et de renforcer la maîtrise des risques.

OCTOBRE

LA SÉCURITÉ SOCIALE FÊTE SES 80 ANS !

UNE PIÈCE DE THÉÂTRE, PROPOSÉE AUX SALARIÉS

Les salariés des organismes de Sécurité sociale invités à découvrir la pièce de théâtre « Célébration ! », une comédie vive et pleine d'esprit.





UN COLLOQUE À LA FACULTÉ DE DROIT : «SOLIDARITÉ : HIER, AUJOURD'HUI, DEMAIN - QUELLE PLACE POUR LES JEUNES ?»

Les jeunes au cœur de la réflexion ! Une soirée d'échanges riches et engagés, mêlant rigueur universitaire et expertise de terrain, pour interroger les rapports que les jeunes entretiennent avec un système fondé sur la solidarité intergénérationnelle : souvent méconnu, parfois distant, mais toujours fondamental.









UNE GRANDE FINALE DU CHALLENGE INTER-ORGANISMES À BÉZIERS

À l'occasion des 80 ans de la Sécurité sociale, près de 400 agents d'Occitanie Est se sont affrontés lors d'un challenge inter-organismes, conclu par une finale le 6 octobre à la Caf de l'Hérault à Béziers – organisée avec succès par l'équipe projet et le service communication – où l'équipe de l'Aude « Dame Carcas » a été la grande gagnante.









LES DIRIGEANTS DES ORGANISMES DE SÉCU DE L'HÉRAULT SUR LE PLATEAU DE DIMANCHE EN POLITIQUE

Une édition spéciale consacrée aux 80 ans de la Sécurité sociale





16 OCT
FORUM ENTREPRISES
La Caf de l'Hérault a rencontré 70 jeunes diplômés !





19 NOV
VACAF : DERNIÈRE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA MANDATURE
C'est à Clermont-Ferrand que les Présidents et Directeurs des Caf adhérentes se sont réunis pour faire le bilan de 2025 et envisager les perspectives pour 2026.





21 OCT. AU 7 NOV.
EXPO SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE GÉNÉRATIVE
La Caf de l'Hérault a accueilli l'exposition Caf'IA, un événement interactif et ludique pour sensibiliser les salariés aux enjeux de l'intelligence artificielle générative.





20 NOV
FORMATIONS LSF
À la Caf de l'Hérault, l'inclusion se vit aussi à travers les gestes. Une formation à la langue des signes française a été lancée pour les salariés volontaires.





29 OCT
CONFÉRENCE RÉGIONALE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ
La Caf de l'Hérault a pris part à la conférence régionale de lutte contre la pauvreté en Occitanie, organisée à l'Université Paul Valéry de Montpellier.





20 NOV
SEMAINE DU HANDICAP
Pour la 29ème semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, la Caf de l'Hérault a renouvelé son engagement en participant au DuoDay.





12 NOV
JOURNÉE D'INTÉGRATION DES ALTERNANTS
De nouveaux talents ont rejoint nos équipes en alternance. Une belle diversité qui reflète notre engagement à former les professionnels de demain.





25 NOV
ASSISES DES PROFESSIONNELS DE L'ANIMATION JEUNESSE
Un événement qui a réuni plus de 140 participants à l'occasion des 10 ans du réseau AJT 34, engagé dans l'accompagnement des animateurs du territoire.



09 DECEMBRE
LA CHARTE DE LA LAÏCITÉ FÊTE SES 10 ANS
Symbole d'un engagement constant pour le vivre-ensemble.



12 NOV
VACAF AU SALON DU SETT
Un levier national pour le tourisme social.



VACAF SUR INSTAGRAM
VACAF se lance sur instagram !



11 DECEMBRE
EXERCICE INTRUSION
Organisé sur le site de Montpellier pour sensibiliser les équipes et consolider les réflexes de sécurité.





14 NOV
9ÈME JOURNÉE DÉPARTEMENTALE DE LA PARENTALITÉ
Cette journée a rassemblé plus de 500 participants à l'espace "Le Kiasma" à Castelnau-le-lez autour d'un thème essentiel : « Éducation et liberté : comment concilier au quotidien ? ».





13 DECEMBRE
15ÈME ÉDITION DE PART'ÂGES ET METISS'ÂGES
Au Centre social Caf LÎle aux Familles a accueilli plus de 100 personnes.



02

SOLIDARITÉ

2025

OBJECTIFS

LES CHIFFRES DE L'ORGANISME



#2.1 CONTEXTE DÉMOGRAPHIQUE ET SOCIO-ÉCONOMIQUE DU DÉPARTEMENT

2.1.1 - ÉVOLUTION DÉMOGRAPHIQUE DE L'HÉRAULT

Une population en forte croissance

Au 1er janvier 2023, l'Hérault comptait 1 230 289 habitants, contre 1 144 892 en 2017, soit une croissance annuelle moyenne de +1,2% entre 2017 et 2023. À titre de comparaison, la France (hors Mayotte) n'augmente que de +0,4% par an sur la même période. Le rythme de croissance de la population départementale est similaire à celui de la période précédente. L'Hérault est le 2ème département de Métropole le plus attractif derrière la Haute-Garonne.

Cette croissance repose presque exclusivement sur l'attractivité migratoire (+1,1% par an), le solde naturel ne contribuant que marginalement (+0,1% par an).

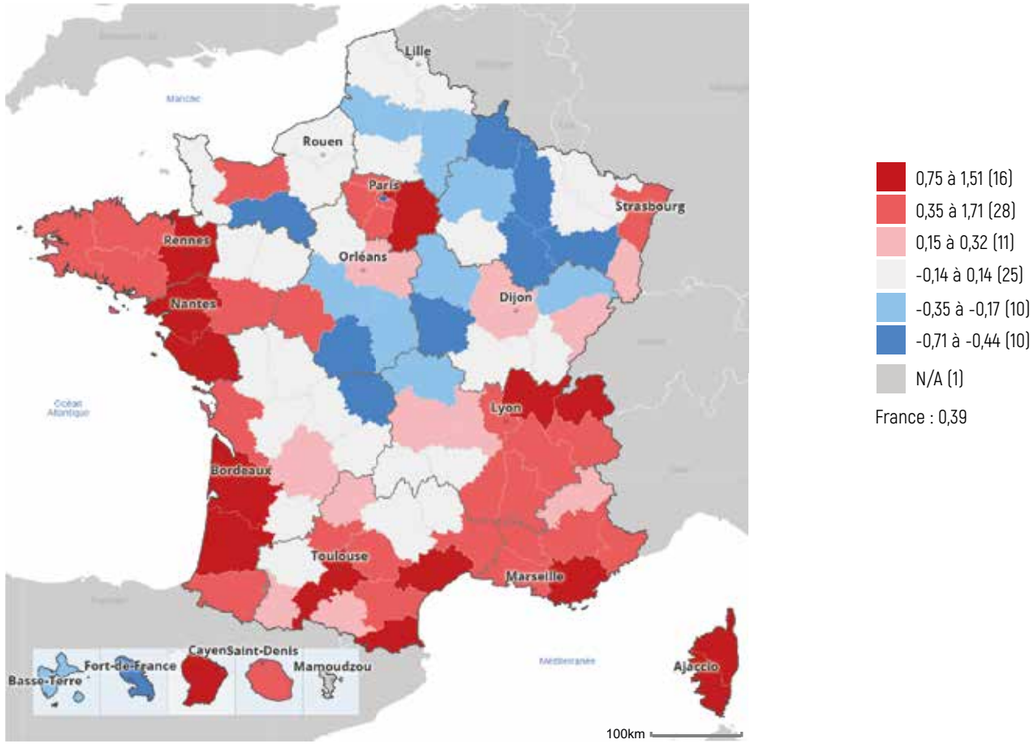
L'Hérault se distingue ainsi comme l'un des départements les plus attractifs d'Occitanie, aux côtés de la Haute-Garonne. Montpellier, avec +1,4% de croissance annuelle et 310 240 habitants au 1er janvier 2023, figure parmi les villes françaises à la croissance la plus soutenue.

1 230 289
Habitants au 1er janvier 2023

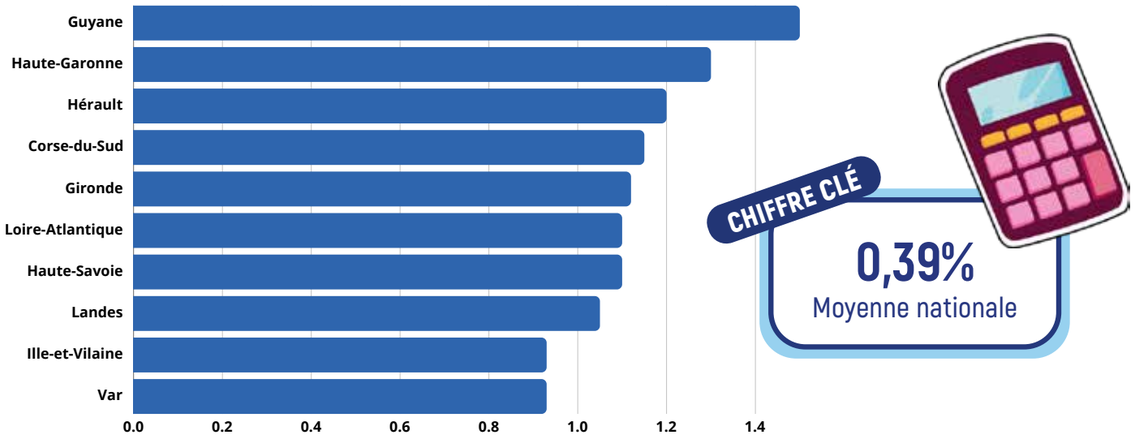
+1,2% / an
Croissance 2017-2023

+1,1% / an
Dû au solde migratoire

+0,1% / an
Dû au solde naturel



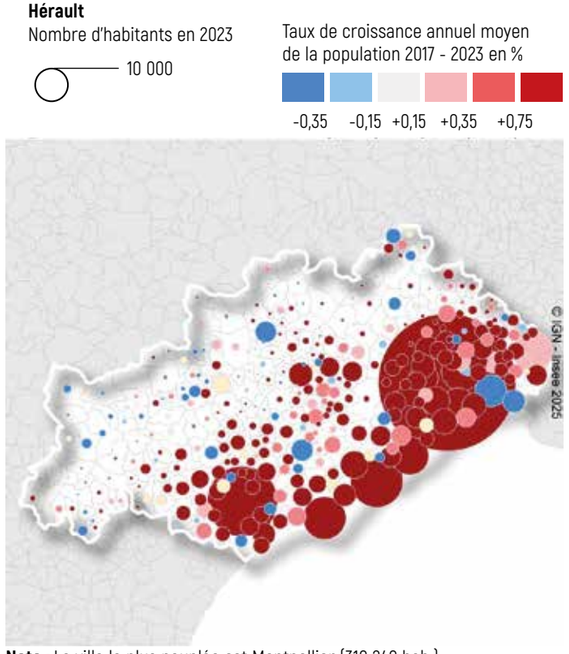
Évolution annuelle moyenne de la population entre 2017 et 2023



La population des communes et son évolution

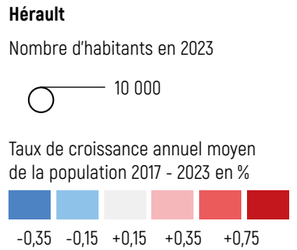
Communes	Population de référence 2023	Taux de croissance annuel moyen (en %) 2017-2023	2012-2027
Les plus peuplées			
Montpellier	310 240	1,4	1,2
Béziers	81 545	0,9	1,1
Sète	45 337	0,8	-0,6
Agde	29 939	0,8	3,0
Lunel	26 623	0,2	0,6
En plus forte croissance*			
Restinclières	2 612	5,6	0,2
Combaillaux	2 001	5,1	0,4
Saint-Jean-de-Védas	13 328	4,9	3,2
Saint-Aunès	4 530	4,7	2,5
Saussan	2 069	4,5	1,7
En plus forte décroissance*			
Ganges	3 724	-1,3	0,2
Pézenas	7 797	-1,0	-0,1
Lamalou-les-Bains	2 389	-0,8	-1,2
La Grande-Motte	8 440	-0,7	0,7
Vendres	2 616	-0,5	1,2

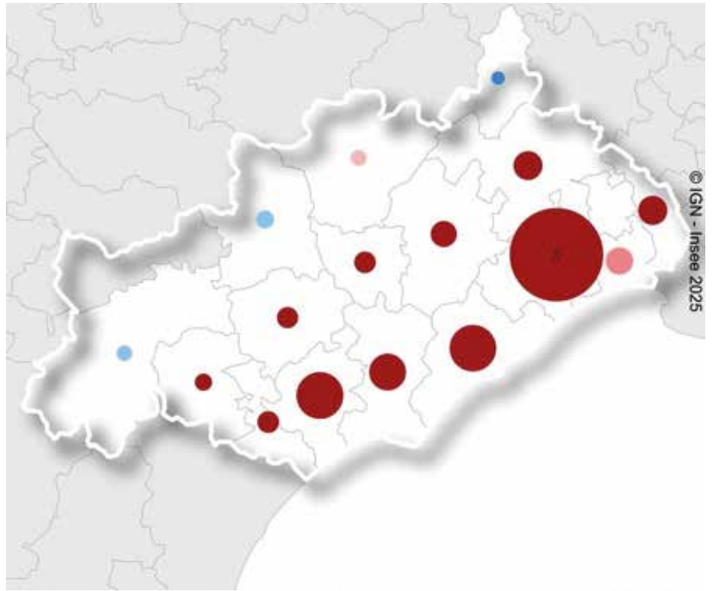
*parmi les communes de 2 000 habitants ou plus
Source : Insee, recensements de la population 2012, 2017 et 2023.



Note : La ville la plus peuplée est Montpellier (310 240 hab.).
Sources : Insee, recensement de la population 2017 et 2023.

La population des EPCI et son évolution





Note : Montpellier Méditerranée Métropole (522 542 hab.) : EPCI le plus peuplé.
Sources : Insee, recensement de la population 2017 et 2023.

Etablissement publics de coopération intercommunale (EPCI)	Population 2023	Taux de croissance annuel moyen (en %) 2017-2023	2012-2027
Les plus peuplées			
Montpellier Méditerranée Métropole	522 542	1,7	1,7
CA de Béziers-Méditerranée	133 078	1,1	1,2
CA Sète Agglopôle Méditerranée	131 216	0,9	0,1
CA Hérault-Méditerranée	83 083	0,8	1,8
CCtion Lunel Agglo	52 490	0,8	0,8
En plus forte croissance			
Montpellier Méditerranée Métropole	522 542	1,7	1,7
CC Vallée de l'Hérault	42 163	1,4	2,1
CC du Grand Pic St-Loup	51 678	1,2	1,0
CA de Béziers-Méditerranée	133 078	1,1	1,2
CC La Domitienne	29 503	1,0	1,0
En plus forte décroissance			
CC Cévennes Gangeoises et Suménoise	12 572	-0,8	0,5
CC du Minervois au Caroux	14 399	-0,3	0,0
CC Grand Orb CC en Languedoc	19 928	-0,3	0,6

Champ : EPCI dont la commune la plus peuplée est dans le département
Source : Insee, recensements de la population 2012, 2017 et 2023.

Une baisse de la natalité qui s'accélère

Comme partout sur le territoire métropolitain, le taux de natalité du département de l'Hérault a amorcé une baisse continue dès 2012, passant de 11,2 pour 1 000 à 8,6 en 2025, contre 9,4% pour la France.

Cette baisse qui se renforce chaque année est un phénomène de fond puisque la fécondité recule pour toutes les classes d'âge.

Elle est même plus marquée pour les femmes de 25 à 34 ans, âges où justement ces femmes sont les plus fertiles. L'INSEE explique le report de certains projets de parentalité «par les difficultés liées à l'inflation, par les tensions sur le marché immobilier ainsi que par les crises internationales ou le dérèglement climatique qui peuvent affecter la capacité à se projeter dans l'avenir.»

L'indicateur conjoncturel de fécondité (ICF) s'établit désormais à 139 enfants pour 100 femmes, en dessous du seuil de renouvellement des générations et inférieur à la moyenne nationale (156).

2.1.2 - CONTEXTE ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

Un taux de chômage structurellement élevé

En 2025, le taux de chômage dans l'Hérault s'établit à environ 10,8%, soit 3,1 points au-dessus de la moyenne nationale (7,7%). Le département est désormais le 2ème de Métropole le plus touché par le chômage derrière les Pyrénées-Orientales (12,7) à égalité avec l'Aude et la Seine-Saint-Denis.

Cet écart par rapport à la moyenne nationale est très stable depuis des décennies, ce qui lui confère un caractère structurel et non conjoncturel.

Plusieurs facteurs expliquent ce niveau durablement élevé :

- La **forte attractivité du département** qui génère un afflux de population active que les créations d'emplois ne parviennent pas à absorber ;
- Le **poids des emplois saisonniers** qui maintient un chômage frictionnel élevé hors saison ;
- Enfin, la **part importante de jeunes et de personnes peu qualifiées** parmi les actifs qui accentue la vulnérabilité du marché du travail.

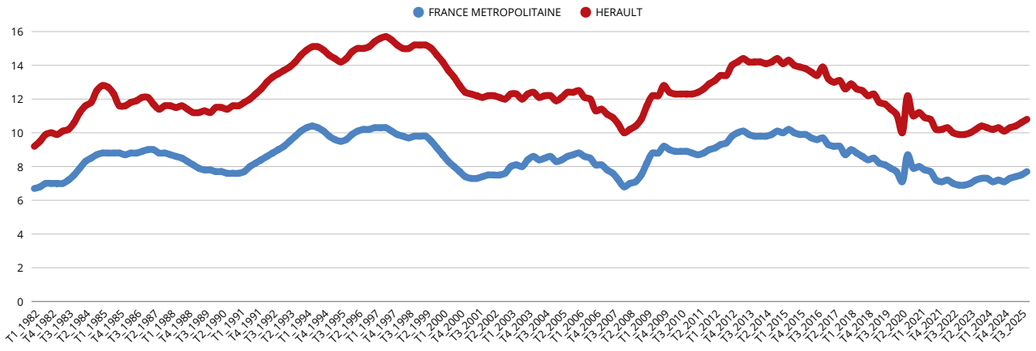
10,8%
Taux de chômage Hérault 2025

7,7%
Taux de chômage France 2025

+3,1 points
Écart structurel

Des revenus faibles et une pauvreté importante

Évolution du taux de chômage



L'Hérault fait partie des départements de France métropolitaine où les niveaux de revenus sont parmi les plus faibles et les inégalités les plus marquées. Le revenu médian annuel en Occitanie s'établit à environ 22 010 €, contre 23 000 € au niveau national.

La pauvreté est particulièrement concentrée dans les quartiers urbains de Montpellier et de Béziers, où certains secteurs comme La Mosson ou Figuerolles affichent des taux de pauvreté supérieurs à 25%. Cette situation reflète des inégalités territoriales importantes au sein même du département.

Près de 20% de la population de l'Hérault appartient à la catégorie des personnes sans activité professionnelle (retraités, étudiants, chômeurs de longue durée), contre 17% au niveau national. Une large partie de la population dépend donc structurellement des transferts sociaux pour maintenir son niveau de vie...

#2.2 QUI SONT LES ALLOCATAIRES DE LA CAF DE L'HÉRAULT ?

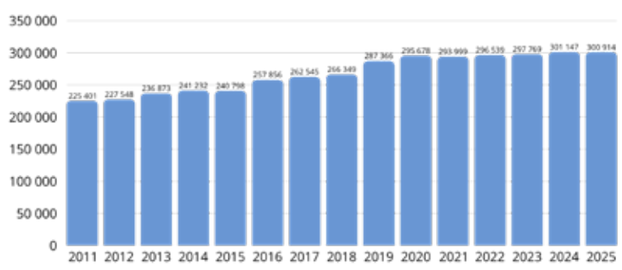
2.2.1 - PRESTATIONS LÉGALES

Au 31 décembre 2025, la Caf de l'Hérault comptabilisait 300 914 foyers allocataires, soit une légère baisse de -0,1% en un an contre -0,7% en moyenne sur l'ensemble du territoire français.

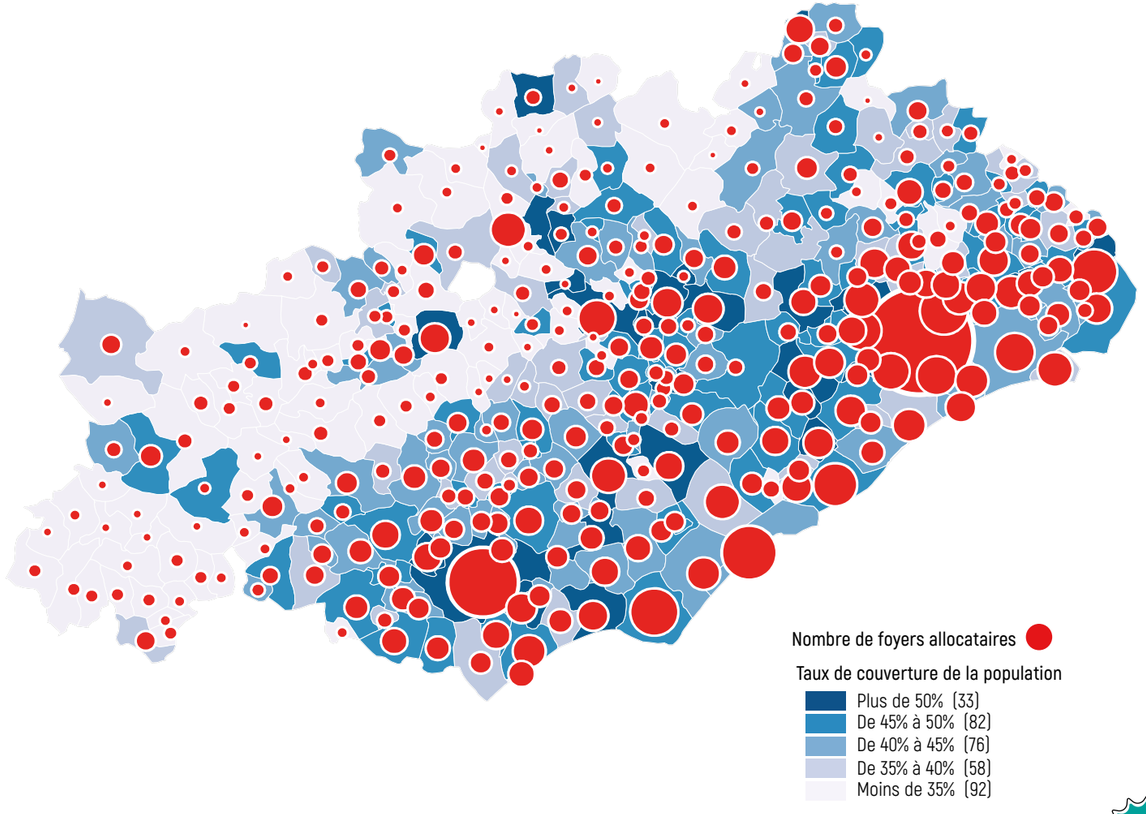
625 420 personnes étaient couvertes par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit 51% de la population.

Depuis la création de la Caf de l'Hérault (2011), le nombre d'allocataires a progressé de 34%, passant de 225 401 à 300 914 foyers.

Evolution du nombre d'allocataires au 31 décembre 2025
(chiffres non définitifs)



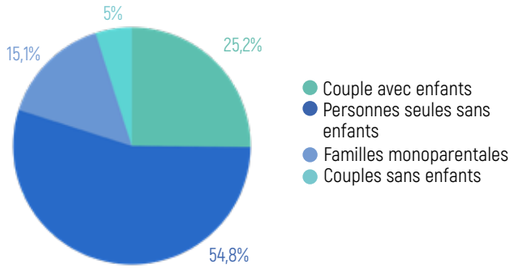
Nombre d'allocataires et taux de couverture par commune



Les foyers allocataires sans enfant à charge sont aujourd'hui largement majoritaires (179 686 foyers soit 60% des allocataires). Cette proportion est en constante augmentation ; ils ne représentaient que 50% du fichier en 2011. Seuls 8% d'entre eux vivent en couple.

121 228 foyers sont des familles avec enfant(s) à charge. 38% d'entre elles sont des familles monoparentales.

La variation du nombre foyers bénéficiaires n'est pas homogène selon les prestations perçues.



Légère baisse du nombre de foyers bénéficiaires du RSA

Après une progression marquée en 2024 (+4,3%) le nombre de foyers bénéficiaires du RSA baisse de -1,4% en 2025, alors qu'il continue sa progression sur l'ensemble du territoire national (+0,4%).

Au 31 décembre 2025, 40 677 foyers bénéficient du RSA et la prestation couvre 76 532 personnes, soit 6,2% de la population du département.

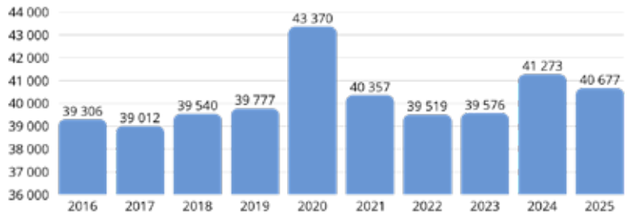
Ils sont en grande majorité isolés sans enfant à charge (59%), mais près d'1 bénéficiaire sur 3 (31%) est une famille monoparentale.

Ils perçoivent en moyenne 556 € de RSA par mois et cumulent souvent le RSA avec d'autres prestations :

- 57% d'entre eux (23 048 foyers) sont également bénéficiaires d'une aide au logement ;
- Plus d'un quart des bénéficiaires (10 960 foyers) cumulent RSA et Prime d'activité ;
- Seuls 27% d'entre eux ne bénéficient que du RSA.

Près de 4 foyers bénéficiaires sur 10 (39%) perçoivent la prestation depuis moins de 3 ans, mais près d'1 sur 4 (23%) en bénéficie depuis plus de 10 ans.

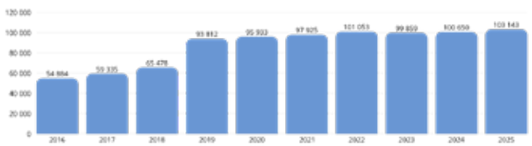
Nombre de foyers bénéficiaires du RSA



Une progression du nombre de foyers bénéficiaires de la Prime d'activité plus marquée qu'en 2024

Alors que le nombre de foyers bénéficiaires de la prime d'activité avait diminué pour la première fois en 2023, il progresse depuis deux ans (+0,8 en 2024 et +2,5% en 2025) pour atteindre 103 143 au 31 décembre 2025, pic « historique » du nombre de bénéficiaires de la prestation. Au total, la Prime d'activité couvre 190 952 personnes, soit 15,5% de la population du département.

Nombre de foyers bénéficiaires de la prime pour l'activité



- Chaque foyer perçoit en moyenne 183 € de Prime d'activité ;
- 58% des bénéficiaires sont isolés sans enfant à charge, soit un taux similaire à celui du RSA. Près de 1/3 (31%) ont moins de 30 ans ;
- Près d'1 bénéficiaire sur 2 (48%) ne bénéficie que de cette prestation mais plus d'1/3 (35%) cumulent la Prime d'activité et l'aide au logement.

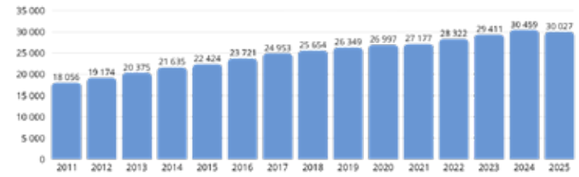
Des évolutions inverses pour les prestations liées au handicap

L'Allocation d'adultes Handicapées (AAH) a été versée à 30 027 foyers au titre du mois de décembre 2025, soit une baisse de -1,4% par rapport à l'année précédente. Au niveau national le nombre de bénéficiaires continue de progresser de +2,6%.

Dans l'Hérault, il s'agit de la première baisse depuis la départementalisation, après une progression de près de 69% en 14 ans.

- Pour 533 foyers bénéficiaires (1,8%), la prestation est perçue par le responsable dossier et son conjoint ;
- 49% des personnes bénéficiaires de l'AAH ont plus de 50 ans et plus de 7 sur 10 (72%) sont seuls sans enfant à charge ;
- 35% ont un taux d'incapacité supérieur à 80%.

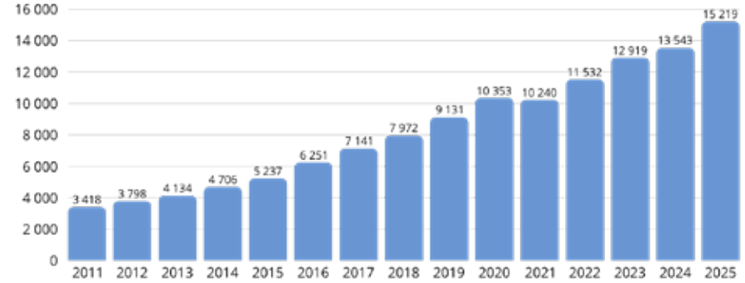
Nombre de bénéficiaires de l'Allocation adulte handicapée



En décembre 2025, 15 219 foyers ont bénéficié de l'Allocation d'éducation d'enfant handicapé (AEEH), soit une progression de +12,4% par rapport à l'année précédente. Cette hausse est trois fois plus marquée que celle observée au niveau national (+4,2%). Depuis la création de la Caf de l'Hérault, la progression moyenne annuelle est de 11% et le nombre de bénéficiaires a été multiplié par 4,5.

11% des foyers bénéficiaires perçoivent la prestation pour 2 enfants et plus. Au total, ce sont 17 167 enfants porteurs de handicap qui ouvrent droit à la prestation. 8% d'entre eux ont un taux d'incapacité supérieur à 80%.

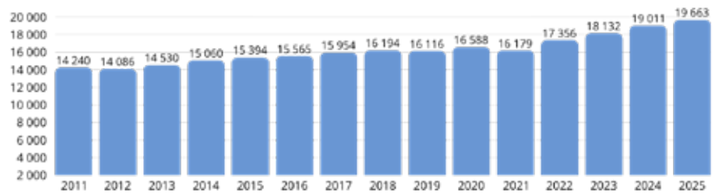
Nombre de bénéficiaire de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé



Boostée par l'intermédiation financière systématique, l'Allocation de soutien familial poursuit sa progression

L'Allocation de soutien familial (ASF) est versée à 19 663 allocataires (+4,8% en un an) pour élever seul(e) un enfant privé de l'aide de l'un ou de ses deux parents, ou pour compléter une pension alimentaire faible. Les trois composantes de la prestation n'évoluent pas de manière homogène. En effet :

Nombre de bénéficiaires de l'Allocation de soutien familial



- L'ASF non recouvrable, versée dans l'attente de fixation de pension alimentaire soit pour non-solvabilité du débiteur et perçue par 8 foyers sur 10 percevant l'ASF, progresse légèrement (+1,3% contre +1,0% au niveau national),
- L'ASF recouvrable et l'ASF complémentaire, portées par la généralisation de l'intermédiation financière qui optimise l'accès au droit et permet de détecter systématiquement les impayés de pension alimentaire, augmentent respectivement de + 8,6% et +14,4%. Cette progression est similaire à celle qui est observée au niveau national.

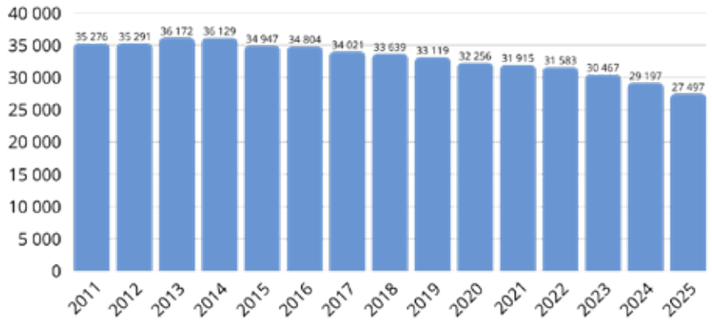
Accélération de la baisse du nombre de bénéficiaires de la PAJE et des prestations liées à la famille

En décembre 2025, 27 497 familles ont perçu la Prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) soit une diminution de -5,8% par rapport à l'année précédente (contre -4,7% au niveau national).

Cette tendance à la baisse depuis désormais 11 ans s'accélère en raison de la baisse de la natalité observée ces dernières années et plus marquée au cours des trois dernières années.

Depuis 2013, le nombre de bénéficiaires a diminué de près d'1/4 (-24%).

Bénéficaires d'au moins une prestation PAJE



Dans le même temps, le nombre de familles bénéficiaires des allocations familiales (AF) poursuit la diminution amorcée en 2024.

Cette baisse, atténuée par le dynamisme démographique du département, est moins marquée qu'au niveau national (-0,8% dans l'Hérault contre -1,3% au niveau national).

Allocations familiales

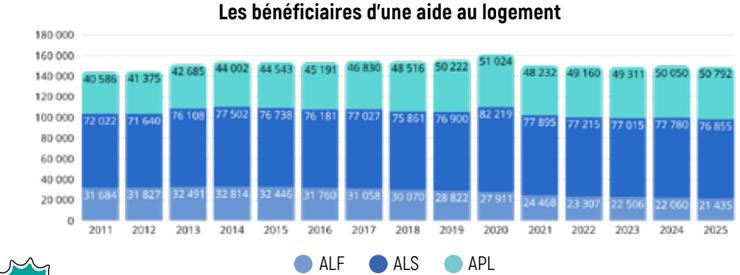


Stabilisation du nombre de bénéficiaires d'une aide au logement…

Au 31 décembre 2025, la Caf de l'Hérault comptait 149 082 foyers bénéficiaires d'une aide au logement, soit une baisse de -0,5% en un an. Au total, les aides au logement couvrent 260 354 personnes, soit plus de 21% des habitants du département.

Chaque foyer perçoit en moyenne 242 € d'aide au logement, soit 50% du montant du loyer moyen (486 €). Pour 62% d'entre eux, l'aide est versée directement au bailleur.

Les bénéficiaires d'une aide au logement



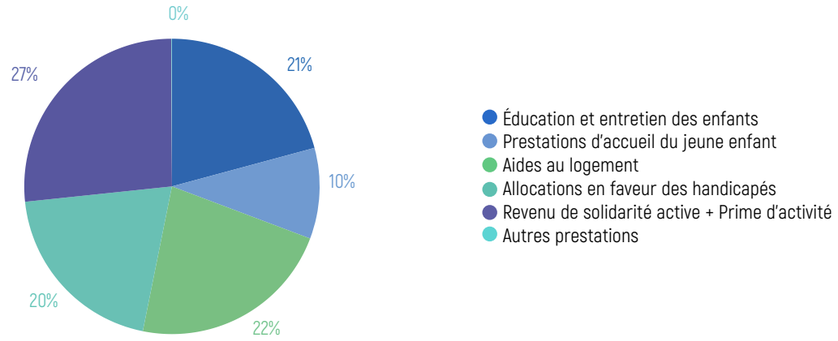
- 2/3 des bénéficiaires, soit 97 839 personnes, sont seuls sans enfant à charge et 30% d'entre eux (29 834) sont étudiants ;
- 7,5% des bénéficiaires d'une aide au logement sont en colocation.

Les bénéficiaires de prestations au 31 décembre 2025

	Nombre de foyer bénéficiaires		
	2024	2025	Evolution /N-1
Bénéficiaire d'au moins une prestation légale	301 147	300 914	-0,1%
Bénéficiaire d'au moins une prestation PAJE	29 197	27 497	-5,8%
Prime naissance ou adoption	661	617	-6,7%
Allocation de base (AB)	23 753	22 295	-6,1%
Complément d'activité (PREPARE)	2 785	2 492	-10,5%
Complément mode de garde (CMG)	11 665	10 791	-7,5%
Bénéficiaire d'au moins une prestation enfance	102 534	102 319	-0,2%
Allocations familliales (AF)	79 717	79 079	-0,8%
Complément famillial (CF)	15 269	15 316	0,3%
Allocation de soutien famillial recouvrable	19 011	19 663	3,4%
au moins Allocation de soutien famillial recouvrable (ASF-R)	1 780	1 933	8,6%
au moins Allocation de soutien famillial non recouvrable (ASF-N)	15 647	15 858	1,3%
au moins Allocation de soutien famillial non complementaire (ASF-C)	3 342	3 824	14,4%
Allocation de rentrée scolaire (ARS)	58 600	58 773	0,3%
Bénéficiaire d'au moins une prestation dépendance	42 681	44 433	4,1%
Allocation adultes handicapée (AAH)	30 459	30 027	-1,4%
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)	13 543	15 219	12,4%
Allocation journalière de présence parentale (AJPP)	328	357	8,8%
Allocation journalière du proche aidant (AJPA)	42	62	NS
Bénéficiaire d'au moins une prestation logement	149 890	149 082	-0,5%
Aide au logement familliale (ALF)	22 060	21 435	-2,8%
Aide au logement social (ALS)	77 780	76 855	-1,2%
Aide personnalisée au logement (APL)	50 050	50 792	1,5%
Bénéficiaire d'au moins une prestation insertion	131 503	132 860	1,0%
Revenu de solidaité active (RSA)	41 273	40 677	-1,4%
Prime pour l'activité (PPA)	100 650	103 143	2,5%
Bénéficiaire d'au moins une prestation international	15	10	NS
Allocation différentielle (ADI)	14	9	NS
Complément différentiel (CDI)	1	1	NS

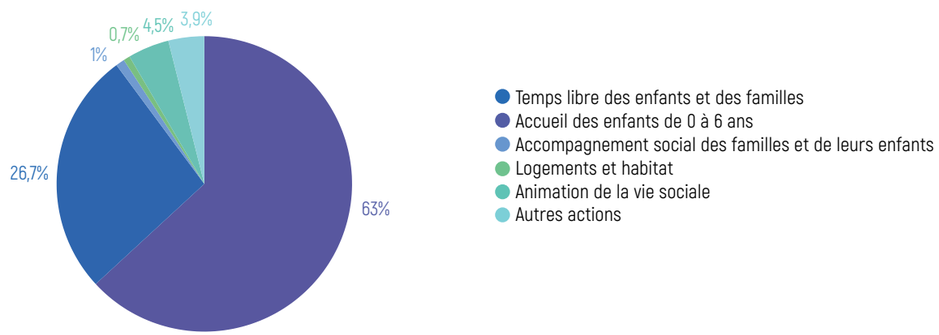
Les budgets de dépenses en 2025

	2024	2025	Évolution
Éducation et entretien des enfants	383 808 696 €	394 540 573 €	2,8%
Prestations d'accueil du jeune enfant	192 456 196 €	188 531 356 €	-2,0%
Aides au logement	412 271 581 €	425 334 992 €	3,2%
Allocations en faveur des handicapés	371 412 051 €	382 669 707 €	3,0%
Revenu de solidarité active + Prime d'activité	488 030 368 €	504 168 154 €	3,3%
Autres prestations	1 419 826 €	1 566 099 €	4,1%
TOTAL DES PRESTATIONS	**1 849 398 718 €**	**1 896 810 882 €**	**2,6%**



Prestations pour les partenaires action sociale

	2024	2025	Évolution
Accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans	91 093 377 €	90 466 862 €	-0,7%
Temps libre des enfants et des familles	41 786 332 €	38 280 039 €	-8,4%
Accompagnement social des familles et de leurs enfants	1 392 832 €	1 383 029 €	-0,7%
Logement et habitat	1 067 289 €	1 025 765 €	-3,9%
Animation de la vie sociale	7 025 271 €	6 495 193 €	-7,5%
Autres actions	5 503 980 €	5 620 510 €	2,1%
Logistique des œuvres	18 578 €	- €	-100,0%
TOTAL	**147 888 260 €**	**143 271 397 €**	**-3,1%**

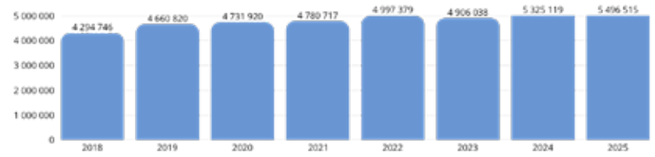


#2.3 LES RÉSULTATS DE LA CAF DE L'HÉRAULT EN 2025

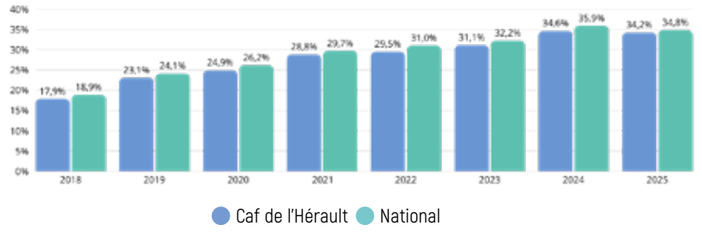
Une augmentation significative de la charge

En 2025, la Caf de l'Hérault a reçu près de 5,5 millions de pièces, soit 3,2% de plus que l'année précédente. Après la légère baisse observée en 2023, la sollicitation des allocataires est repartie à la hausse depuis 2 ans. 87,5% des pièces sont arrivées de manière dématérialisée et ce taux ne cesse de progresser d'années en années : il n'était que de 66% en 2018.

Nombre de pièces arrivées



Taux de liquidation automatique



Contrairement aux dernières années, cette charge supplémentaire n'a pas été absorbée par la liquidation automatique dont le taux a diminué passant de 34,6% en 2024 à 34,2% en 2025.

Au total 1,8 million de pièces ont été traitées automatiquement en 2025 mais le taux de liquidation automatique reste inférieur de 0,6 point à la moyenne nationale (34,8%) en raison des caractéristiques des allocataires qui ne permettent pas, dans certaines situations, la liquidation automatique de la demande.

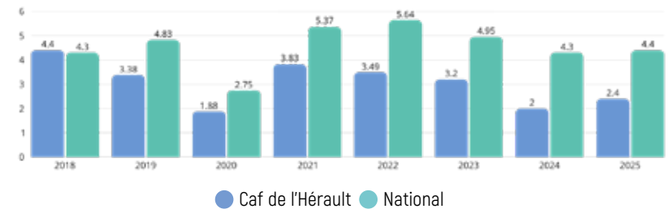
La qualité de service préservée grâce à la mobilisation de tous

Dans un contexte difficile de mise en place de la solidarité à la source et d'augmentation de la charge, le maintien de la qualité de service n'a pu se faire, à effectif constant, que grâce à la tenue d'heures supplémentaires, sur la base du volontariat le samedi ou en semaine. Au total elles représentent près de 10 960 heures, soit l'équivalent de 7 ETP.

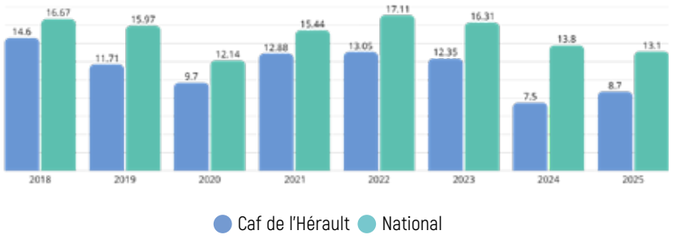
Cette mobilisation a permis de :

- **Maitriser le stock** au service « prestations » tout au long de l'année 2025. Il a été en moyenne de 2,4 jours, soit 2,0 jours de moins que la moyenne nationale (4,4 jours).
- **Maintenir des délais de traitement** satisfaisants (8,7 jours en moyenne en 2025), soit 1,2 jours de plus qu'en 2024 mais 4,4 jours de moins que la moyenne nationale (13,1 jours). Plus de 7 courriels sur 10 (72%) ont été traités en moins de 2 jours.
- **Maintenir un taux de qualité financière** à la sortie de la liquidation (IQL0) à un très bon niveau (95,0%), supérieur de 1,4 point à la moyenne nationale.

Solde de pièces à traiter en jours



Délais de démarche



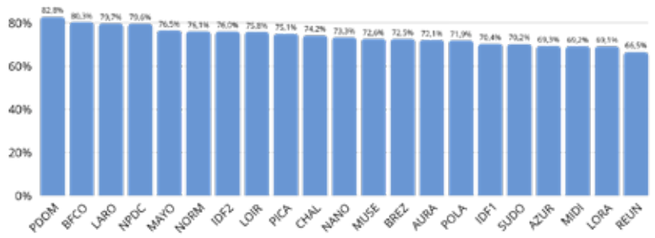
Un nombre d'appels qui augmente… en particulier les appels à destination des agents du plateau téléphonique

Dans un contexte de généralisation de l'adossement au DRM et de fiabilisation de la nouvelle solution téléphonique, la Caf de l'Hérault a été entièrement mobilisée pour garantir la performance des agents assurant la réponse téléphonique aux allocataires de l'ex-région Languedoc-Roussillon (PFS LARO).

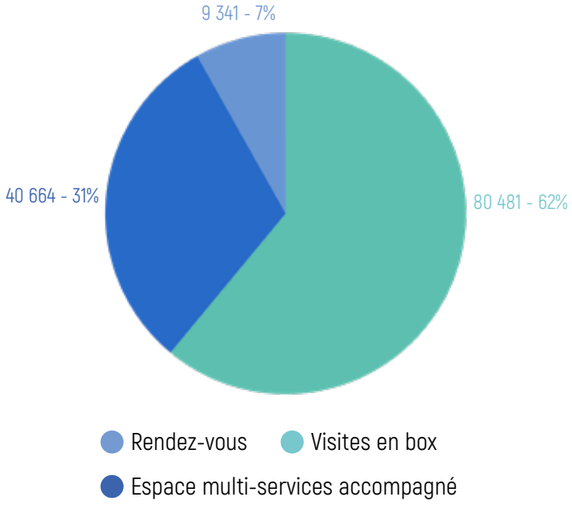
Plus de 1,5 million d'appels ont été reçus en 2025, soit une progression de +3,4% par rapport à l'année précédente. Cette faible augmentation globale a toutefois généré une très forte augmentation de la charge pour les agents puisque seuls 4 appels sur 10 (contre 1 sur 2 en 2024) ont été traités par le serveur vocal interactif. Ainsi, 910 608 appels ont été reçus sur la plateau téléphonique, soit 22,2% de plus qu'en 2024.

Près de 8 sur 10 des appels reçus (79,7%) ont été traités, soit 6,1 points de plus que la moyenne nationale. Cela place la PFS LARO en 3ème position des PFS les plus performantes en termes d'efficacité téléphonique. En termes qualitatifs, elle se positionne également en 2ème position des PFS à la suite de l'enquête mystère menée en 2025, avec un taux de qualité de 83,5% (contre 77,5% au niveau national).

Taux d'appels traités (Agents et SVI)



	2024		2025		Evolution entre
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	
Nombre d'appels recus agent	744 903	51%	910 608	61%	22,2%
Nombre d'appels recus SVI	707 709	49%	591 639	39%	-16,4%
Nombre total d'appels reçus	**1 452 612**	**100%**	**1 502 247**	**100%**	3,4%



Une stabilisation des flux sur l'accueil physique

En 2025, 130 486 personnes ont été reçues sur l'ensemble des points d'accueil de la caisse. Plus des 3/4 l'ont été sur les deux sites principaux (43% à Montpellier Celleneuve et 33% à Béziers). Les flux sont équivalents à ceux de l'année 2024.

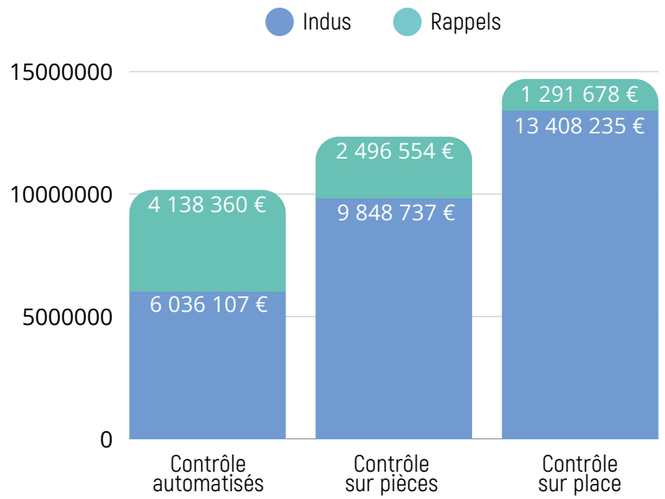
- 80 481 allocataires, soit 62% des visiteurs, ont été reçus en box,
- 40 664 allocataires, soit 31% des visiteurs, ont été reçus en « espace multi-services » (EMS),
- 9341 allocataires, soit 7% des visiteurs ont été reçus sur RDV. Pour 92,5% d'entre eux, le délai entre la demande et l'obtention du RDV était inférieur à 7 jours.

Le contrôle, la lutte contre la fraude et le recouvrement

En 2025, la Caf de l'Hérault a réalisé 1 107 321 contrôles. Un allocataire sur deux a fait l'objet d'au moins un contrôle au cours de l'année civile.

Ces contrôles ont généré 37,2 millions d'euros d'impact financier (29,3 millions d'euros d'indus et 7,9 millions d'euros de rappels). Ils sont composés de 3 types de contrôles :

- **Les contrôles automatisés :** échanges avec la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) et France Travail ;
- **Les contrôles sur pièces :** questionnement des allocataires sur leur situation au regard des éléments connus sur leur dossier ;
- **Les contrôles sur place,** réalisés par des contrôleurs assermentés essentiellement au domicile des allocataires.



Répartition des impacts financiers selon le type de contrôle

	Nombre de contrôles réalisés	Taux de contrôles avec impact financier	Impact financier	Dont indus	Dont rappels
Contôles automatisés	1 032 139	3%	10 174 467 €	6 036 107 €	4 138 360 €
Contrôles sur pièces	72 493	13%	12 345 291 €	9 848 737 €	2 496 554 €
Contrôles sur place	2 689	79%	14 699 914 €	13 408 235 €	1 291 678 €
Total	**1 107 321**	**4%**	**37 219 672 €**	**29 293 080 €**	**7 926 592 €**



Ces contrôles ont permis de détecter 1 516 fraudes, équivalent à un préjudice de 15,8 millions d'euros, **soit 0,82% du montant des prestations versées au cours de l'exercice 2025.**

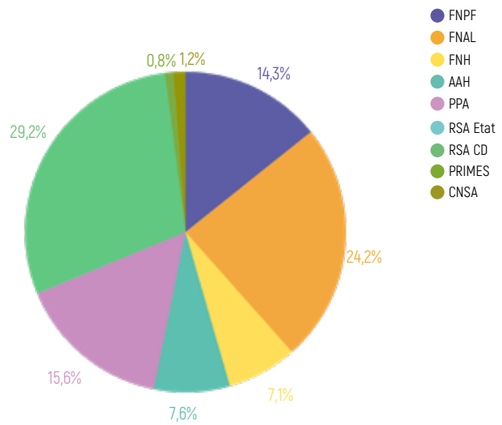
- Le montant moyen d'une fraude est de 10 407 €,
- 92% des fraudes détectées ont fait l'objet d'une pénalité financière pour un montant total de 1,3 million d'euros (en moyenne 951 € de pénalité),
- 7% ont donné lieu à des poursuites pénales.

	Montant des indus créés en 2025	Taux d'indus / prestations versées
FNPF	12 708 298 €	2,3%
FNAL	21 555 881 €	7,3%
FNH	6 308 762 €	4,1%
AAH	6 812 506 €	2,0%
PPA	13 856 698 €	5,7%
RSA Etat	12 896 €	NS
RSA CD	26 029 466 €	9,0%
PRIMES	752 461 €	8,1%
CNSA	1 072 588 €	1,9%
Total	89 109 553 €	4,6%

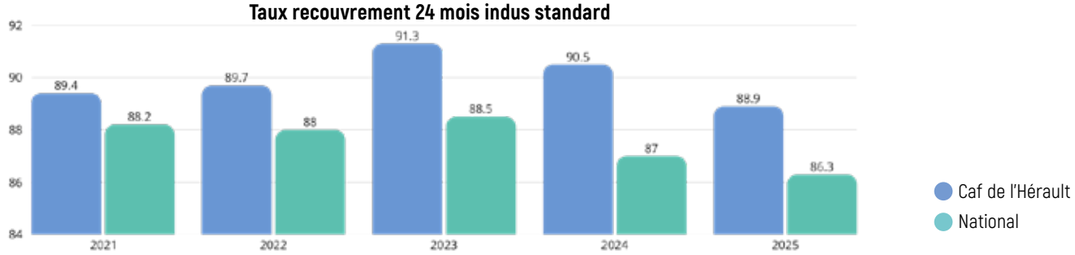
Au total en 2025, 169 497 indus qui ont été créés pour un montant de 89,1 M€, soit **4,6% du montant des prestations versées** :

- Le taux de recouvrement à 24 mois est de 88,9%, soit 2,6 points de plus que la moyenne nationale,
- Le taux de recouvrement des indus frauduleux à 48 mois est de 80,6%, soit 7,4 points au-dessus de la moyenne nationale.

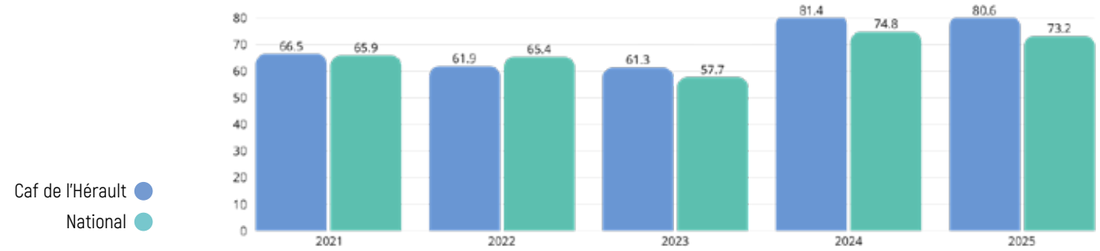
Montant des indus créées en 2025 par fonds



Taux recouvrement 24 mois indus standard



Taux recouvrement 48 mois indus fraude



03

SOLIDARITÉ

2025

LA GOUVERNANCE

OBJECTIFS



#3.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

3.1.1 - LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SON ACTIVITÉ

Représentant Les assurés sociaux		
CGT	Myriam RIVOIRE	Loutfi BEN MOUSSA
	Bérangère DU CAILAR	Jean-Paul LUCE
CGT FO	Olivier HALLAY	Marie CHASTANG
	Philippe MARIN	Isabelle DA SILVA DE SOUSA
CFDT	Anne DUBUCHE	Encarnacion LAMBOUST
	Matthias MOREZZI	Florian SICILIANO
CFTC	**Jean-marie BRIDIER 3ème vice-président**	Bérengère SOLBES-SABUCO
CFE CGC	Yves IHAMOUINE	Dominique GARDE
Représentant Les employeurs		
U2P	Annie ALAVER	Sylvie LOPEZ
CPME	Jean-Yves DUSSOL	-
	Sébastien MONVOIS 2ème vice-président	Frédérique PETARD
MEDEF	Jean AFFRE	Nathalie NOUGARET
	Bruno VIC, Président	Christophe DUBOIN-BIDET
U2P	Eric DEGOUTIN	Céline LEAUTE
CPME	Ali ARAB	-
FNAE	José CIDOLIT	-
Représentant Les associations familiales (UDAF)		
	Karine ANNEYA	Sylvie ALBERTO-PAULI
	Doan LUU	Yves BAILLEUX-MOREAU
	Jean-Luc NEGRE 1er vice-président	Maryse CAZES
	Nadia VALLET	Jean-Jacques FAUCET
Personnes qualifiées (PQ)		
	Muriel ABIAD	
	Eric OLLIER	
	Elisabeth PEREZ	
	Pascale VERGELY	
Représentant du personnel		
COLLÈGE EMPLOYÉS	Nelly DESCHAMPS CGT	CGT Sébastien PAPIN
	Julien BARASCUT UNSA	UNSA Nathalie DAUPHIN
COLLÈGE CADRES	Marie-France BOISBAULT UNSA	UNSA Philippe CADIOT

12 FÉVRIER 2025

- Performance de l'organisme : bilan et résultats 2024.
- Bilan des marchés au titre de l'année 2024.
- Agrément de Madame Frédérique NICOLAI en tant que Directrice comptable et financière.
- Bilan des décisions de remise de dettes inférieures et supérieures à 1 000 €.
- Retour sur l'évaluation RSE.
- Aide exceptionnelle à destination de la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte.

30 AVRIL 2025

- Agrément de Madame Sabrina GOMEZ en tant que Directrice des services nationaux.
- Validation des comptes 2024 de la Caf de l'Hérault.
- Résultats de la Caf : campagne sur l'intéressement 2024.
- Retour sur le Comité départemental des services aux familles du 9 avril 2025.

15 OCTOBRE 2025

- Présentation et vote du projet de budget rectificatif commun de gestion BCG – Exercice 2025.
- VACAF : point de situation sur la saison 2025.
- Présentation de la réforme CMG.
- Présentation du rapport d'activité 2024.
- Présentation et vote du projet de budget rectificatif d'Action sociale – Exercice 2025.
- Bilan sur les représentations extérieures dans le domaine du logement.

12 MARS 2025

- Élection du Président du Conseil d'administration et des postes éventuellement vacants.

UNE ACTIVITÉ FORTE

25 JUIN 2025

- Modification de la composition du Conseil d'administration.
- Présentation des comptes annuels 2024 de la Caf de l'Hérault et de VACAF.
- Présentation du bilan du contrôle interne 2024.
- Présentation du rapport d'activité 2024.
- Structures en difficulté – Fonds supplémentaires dédiés.
- Bilan des mandats des administrateurs dans le cadre des représentations extérieures.

10 DÉCEMBRE 2025

- Présentation et vote du projet de budget initial commun de gestion BCG – Exercice 2026.
- Présentation et vote du projet de budget initial VACAF – Exercice 2026.
- Présentation et vote du projet de budget initial d'Action sociale – Exercice 2026.
- Présentation et vote du règlement intérieur d'Action sociale – Exercice 2026.
- Renouvellement des délégations en matière d'Action sociale au Directeur.

3.1.2 - LES COMMISSIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La commission des marchés

Elle est compétente pour attribuer les marchés de fournitures, de services et de travaux dont les montants sont supérieurs aux seuils des procédures formalisées pour le compte de la caisse.

La Commission des marchés s'est réunie 1 fois en 2024 pour procéder à l'attribution des marchés de prestations de nettoyage et de prestations de sécurité.

Une Commission interne des engagements qui est une commission locale de la Caf de l'Hérault s'est réunie à 5 reprises pour statuer sur 4 marchés en procédure adaptée.

La commission des recours amiables (CRA)

Elle a compétence pour statuer sur deux catégories de demandes :

- **Les contestations de droits** formulées par les allocataires ;
- **Les demandes de remises de dettes** totales ou partielles.

La Commission de recours amiable statue sur les contestations de droits formulées contre les décisions prises par les services administratifs.

Elle constitue dans ce cas, la première instance de recours obligatoire avant la procédure contentieuse à engager devant le tribunal de grande instance, pôle social et judiciaire.

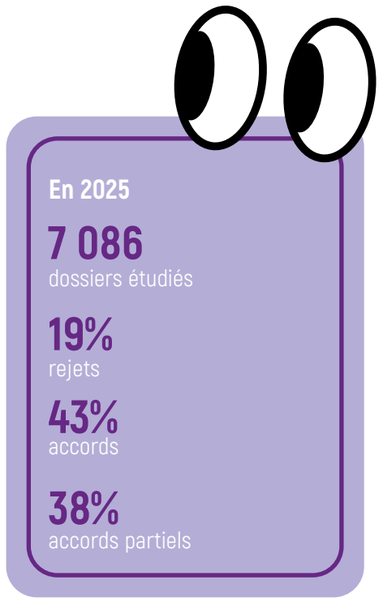
Dans sa décision, concernant les prestations légales, le respect de la réglementation est impératif. La commission vérifie que les décisions prises sont bien conformes aux textes.

La seconde mission de la CRA est l'étude des demandes de remises de dettes formulées par les allocataires. Il est important de noter que l'évolution constante de la législation, la mise à jour des barèmes et les règles de prise en compte des changements de situation déclarés par les allocataires, sont des facteurs de régularisation générateurs d'indus.

Ainsi, la commission se prononce sur les demandes des allocataires pour remises de dettes et dispose plus particulièrement d'une délégation octroyée par le Directeur concernant les dossiers d'aide au logement.

L'analyse individuelle des dossiers, au regard de la situation financière et sociale du débiteur, est un des éléments essentiels de prise de décision. Cette décision vise toujours à sauvegarder l'équilibre financier du ménage, le remboursement de la dette ne devant pas mettre en péril cet équilibre.





La commission sociale

Elle étudie tout projet visant à mettre en œuvre les orientations et les objectifs d'Action sociale de la Caf et dispose d'un large champ d'action.

Elle examine :

- **Le projet de budget d'Action sociale**, ainsi que le projet de règlement intérieur d'Action sociale, avant sa présentation au Conseil d'administration. Elle contribue ainsi à l'élaboration directe des orientations locales du Conseil d'administration en matière d'Action sociale.

- **Les demandes de subventions** déposées par les associations et organismes agissant dans le cadre des champs de compétence de l'Action sociale de la Caf, que ce soit pour le fonctionnement des services aux familles ou pour l'investissement : la petite enfance, l'enfance et la jeunesse, l'animation de la vie sociale, le soutien à la fonction parentale, etc.

Elle est ainsi amenée à se positionner sur les dispositifs d'Action sociale déclinés sur le plan local selon la stratégie décidée par le Conseil d'administration :

- **L'animation de la vie sociale** à travers les agréments accordés aux Centres sociaux, aux structures de proximité,

- **L'agrément des prestations de service** Jeunes et des Foyers de jeunes travailleurs,

- **L'agrément des Relais petite enfance (RPE)** Les services de l'Action sociale de la Caf préparent et présentent les dossiers soumis à la délibération des administrateurs.

Ainsi, par leur délibération, ils permettent à la Caf d'intervenir au plus près des besoins des familles et des partenaires, sur tous les territoires du département de l'Hérault.

En 2025

358 projets portés
par 220 partenaires distincts
pour un montant de **11 615 892 €**

50 agréments dont :

10 PS jeunes

5 Points écoute jeunes (Paej)

11 Espaces de vie sociale

11 Centres sociaux

5 Foyers jeunes travailleurs

8 Relais petite enfance

La commission des aides individuelles (CAI)

Elle statue sur les demandes d'aides individuelles, après évaluation par un travailleur social de la Caf.

Les aides consenties permettent généralement de faire face à des difficultés temporaires, des accidents de la vie, sous la forme d'une allocation exceptionnelle ou d'un prêt sans intérêt dont le recouvrement est effectué par retenues sur les prestations.

Le travail de la CAI repose sur une préparation approfondie des dossiers en amont de la décision : cette procédure est déclenchée à l'initiative du travailleur social après analyse des difficultés décrites par l'allocataire.



La commission des pénalités

Elle se réunit une fois par mois à la suite de la réception d'une pénalité/sanction prononcée à l'encontre de l'allocataire.

Celui-ci peut formuler un recours auprès du Directeur. Le rôle de la commission des pénalités, composée de 4 administrateurs, est de donner un avis sur le recours portant sur la responsabilité de l'allocataire et le montant de la sanction.

3.1.3 - LES INSTANCES DE PILOTAGE

Le CODIR

Instance de concertation transversale, il a vocation à structurer et harmoniser le pilotage général de la Caf. C'est un comité de prise de décisions et d'information, qui permet de réaliser des points d'alertes et de communiquer.



Thierry MATHIEU
Directeur



Frédérique NICOLAÏ
Directrice comptable et financière



Simon SURET
Directeur Adjoint en charge des ressources



Claire NARANG
Directrice adjointe en charge des services aux allocataires et partenaires



Morgane SANNA
Directrice des prestations



Sabrina GOMEZ
Directrice des services nationaux



Ludovic AHO
Attaché de direction



Jocelyn GROUSSET
Responsable du secteur aide au pilotage, Direction



Kristie BLANC
Responsable du département Gestion innovation qualité engagée, Direction des ressources



Delphine JORÉ
Responsable des ressources humaines, Direction des ressouces

Le CODIREL (CODIR + 16 membres)

Il associe mensuellement les cadres stratégiques au CODIR autour du pilotage de l'organisme. Des décisions transversales sont prises lors de ces rencontres, par exemple la mise en place d'une entraide entre différentes directions pour atteindre un objectif. Il permet d'analyser en détail les résultats et de suivre de façon approfondie l'évolution des différents indicateurs, au regard des objectifs nationaux et locaux.

Tous les trimestres, un comité de pilotage contrôle interne est intégré au CODIREL. Cette fusion des deux réunions permet de renforcer la transversalité du contrôle interne et d'optimiser la gestion des instances de pilotage.



Sophie BADOR
Adjointe à la Direction de VACAF, Direction des services nationaux



Marie-France BOISBAULT
Responsable Département gestion des flux-PCA-Sûreté-Sécurité, Direction des ressources



Perrine CALMEL
Responsable du département ARIPA/SNAPA, Direction des services nationaux



Fabienne CUTILLAS
Adjointe à la Direction des prestations, Responsable du département production



Chrystel DESPLAS
Responsable du secteur emploi et developpement des compétences, Direction des ressources



Véronique FLAK
Responsable du département informatique et patrimoine, Direction des ressources



Aude FRANCISOT
Responsable qualité, Direction des ressources



Françoise JULIEN
Adjointe à la Direction de l'Action sociale



Isabelle LAFARGUE
Responsable du département fonctionnel, Direction des prestations



Anne-Laure MOLINIER
Fondée de pouvoir, Direction comptable et financière



Virginie PIGASSOU
Responsable de pôle sécurité des paiements, Direction comptable et financière



Séverine POURTIER
Responsable du pôle production et contrôle, Direction Action sociale



Aurore RIDÉ
Responsable de la relation de service - Direction des prestations



Malika SETRA
Responsable du département contrôle et contentieux, Direction comptable et financière



Céline SUAU
Responsable des partenariats stratégiques, relation de service et contrôles, VACAF Direction des services nationaux



Emmanuelle VILLIET
Responsable stratégique du pôle territoires Direction Action sociale

3.1.4 - LE SECTEUR AIDE AU PILOTAGE

Un contrôle de gestion au service d'un pilotage éclairé et performant

Le secteur contrôle de gestion a pour missions principales d'accompagner et d'outiller l'encadrement de proximité dans le pilotage quotidien de l'activité et d'assurer le suivi des indicateurs de performance et de pilotage de l'organisme. Ces travaux permettent à l'équipe de direction de disposer d'éléments d'analyse fiables et actualisés, favorisant un pilotage efficient.

Des résultats performants

2 079
demandes traitées

2 jours
délais moyen de traitement des demandes

70
demandes d'accès aux données personnelles

Modernisation des outils et développement des tableaux de bord

Dans ce cadre, le contrôle de gestion a modernisé ses outils, et a continué de développer des tableaux de bord plus dynamiques avec Power BI avec, notamment en 2025 :

- La mise en place d'un **tableau de bord de « Suivi de la qualité de la liquidation »**
- L'élaboration de fiches statistiques relatives à l'utilisation par les Caf des différents dispositifs VACAF
- La réalisation de **« données de cadrage » communales et infra communales** sur la population allocataires
- La réécriture des **tableaux de bord du SNGP** (conception 2025 pour une mise en production en 2026)

Traitement des demandes et appui aux services

Par ailleurs, le service a répondu à de nombreuses demandes ponctuelles. 2 079 demandes GACI ont ainsi été traitées en 2025, avec un délai moyen de traitement inférieur à deux jours.

Relations avec les partenaires institutionnels

Le contrôle de gestion a également répondu aux sollicitations de différents partenaires institutionnels (INSEE, mairies, etc...), notamment à travers :

- Sa participation à des **réunions de travail avec l'INSEE Occitanie** et en particulier, en 2025, la participation à l'étude sur la précarité des étudiants ;
- La **mise en œuvre de l'obligation scolaire, par la transmission de données chiffrées** relatives aux enfants résidant sur le territoire des communes qui en ont fait la demande.

Protection des données et conformité RGPD

Enfin, le Contrôle de gestion assure la fonction de Relais informatique et liberté (RIL) et veille au respect du RGPD au sein de l'organisme.
À ce titre, en 2025 :

- **70 demandes** d'exercice de droit d'accès aux données personnelles émises par des allocataires de la Caf de l'Hérault, ont été instruites,
- **Deux sessions de formations au RGPD** pour le personnel ont eu lieu les 25 et 27/11/2025,
- En septembre, **campagne de sensibilisation et prévention des violations du secret professionnel :** affiches, vidéos, écrans de veille, informations diverses etc...
- En octobre : **communication au CODIR sur les ZLC** (Zones de libres commentaires) et rappel des bonnes pratiques en la matière et en particulier des termes inappropriés,
- Participations aux **réunions régionales des RIL d'Occitanie**.







3.1.5 LA COMMUNICATION ET LE MARKETING

2025 : une communication et un marketing au service de la proximité, de l'innovation et de l'accès aux droits

En 2025, la Caf de l'Hérault a poursuivi et renforcé sa stratégie de communication et de marketing avec un objectif constant : **mieux informer, accompagner et dialoguer avec ses publics**, tout en modernisant son image et en valorisant ses missions sociales.
Cette année a été marquée par des temps forts structurants, combinant innovation digitale, présence renforcée sur le terrain, partenariats stratégiques et mobilisation interne.

Une stratégie social media consolidée et performante

En 2025, la Caf de l'Hérault a confirmé la pertinence de sa stratégie sociale media initiée en 2023 et consolidée en 2024. Reposant sur cinq piliers structurants – charte éditoriale, veille active, programmation, marketing d'influence et pilotage de la performance – cette stratégie est aujourd'hui pleinement installée.

L'évaluation mensuelle des publications et de leurs impacts permet un pilotage fin, fondé sur des indicateurs objectifs, et garantit la cohérence, la régularité et la qualité des contenus diffusés. Cette approche structurée porte ses fruits : les objectifs de visibilité, d'engagement et de pédagogie sont atteints chaque année, confirmant l'efficacité du dispositif.

Le compte Tiktok en chiffres

47
vidéos publiées

956 913
vues cumulées

22 253
vues en moyenne par vidéo

6 468
abonnés

DE VRAIES STARS DES RESEAUX

2025 : l'ouverture du compte TikTok, un tournant stratégique

L'année 2025 marque une étape majeure avec le **lancement du compte TikTok mi-avril**. Ce nouveau canal répond à plusieurs enjeux stratégiques :

- **Lutter contre les fausses informations** en assurant une présence institutionnelle réactive et fiable,
- **Rendre les droits et démarches plus accessibles**, grâce à des formats pédagogiques et incarnés,
- **Créer de l'engagement** via des échanges directs avec les usagers,
- **Être présent là où les publics s'informent**, notamment les jeunes et les actifs.

Fait notable, la communauté est majoritairement composée de 25-44 ans, au-delà de la cible initiale des moins de 25 ans, démontrant l'attractivité transgénérationnelle des contenus. Les interactions sont majoritairement positives, confirmant la justesse du ton humain, accessible et pédagogique adopté.

Au-delà des indicateurs numériques, TikTok a contribué à moderniser l'image de la Caf, renforçant le lien de confiance avec les usagers. La démarche a par ailleurs bénéficié d'une couverture médiatique positive (France 3, presse locale), saluant l'audace et l'innovation du dispositif.





TikTok : un projet fédérateur en interne

La réussite du compte TikTok repose sur l'engagement d'un **réseau de neuf ambassadeurs**, tous salariés de la Caf de l'Hérault, issus de différents services (CSU, GCA, Action sociale, VACAF...).

Leur mobilisation permet de **valoriser l'expertise interne, d'incarner la parole institutionnelle et de répondre de manière légitime et concrète aux questions des allocataires**.

Un marketing d'influence désormais structuré

En 2025, la Caf de l'Hérault a poursuivi et consolidé sa stratégie de marketing d'influence, avec pour objectifs de mieux faire connaître les aides, de combattre les idées reçues et de renforcer sa notoriété auprès des familles et des étudiants.

Les actions menées ont combiné Instagram et TikTok, avec l'activation de profils familles et étudiants.

Au total, 30 contenus ont été produits, générant 193 195 vues, 3 039 interactions et un taux d'engagement de 3,18%, pour une valeur média estimée à 8 357 €.

Ces collaborations ont permis de toucher près de 180 000 personnes, en s'appuyant sur des relais crédibles et en phase avec les usages numériques des publics ciblés.







Améliorer l'e-réputation : une démarche proactive

En 2025, la Caf de l'Hérault a engagé une action structurée pour améliorer la perception de ses accueils sur Google. L'objectif était double : valoriser l'expérience des usagers et renforcer la confiance dans les services.

Depuis juillet 2025, un dispositif incitatif a été déployé dans les accueils (affichage, QR codes, cartes remises par les agents), mobilisant directement les équipes CSU et GCA.

Les premiers résultats sont encourageants : à Montpellier, 51 avis positifs en un mois ont permis un gain de +0,4 point sur la note Google. À l'échelle départementale, la progression globale confirme l'impact de cette action, tout en soulignant la nécessité de poursuivre l'effort sur certains sites.

Aller vers le public étudiant : une présence renforcée sur le terrain et en ligne

La période estivale reste un moment clé pour les étudiants. En 2025, la Caf de l'Hérault a anticipé leurs besoins en lançant sa campagne dès fin juin, en cohérence avec le calendrier Parcoursup.

Neuf événements ont été investis aux côtés des partenaires du territoire, permettant d'accueillir près de 400 étudiants et parents. Ces actions ont facilité l'accès aux droits, renforcé la visibilité des aides et consolidé les partenariats étudiants.

Le Tchat Live régional étudiant, organisé le 17 juin, a réuni 1 300 connexions, avec 210 questions posées et 6 expertes mobilisées, confirmant l'utilité de ce format.

Cette stratégie a été amplifiée par une présence digitale soutenue, incluant réseaux sociaux et marketing d'influence.





CHIFFRE CLÉ

1 300
participants au Tchat

Accompagner les grandes réformes : expertise et réactivité

L'année 2025 a également été marquée par l'accompagnement de réformes structurantes, notamment la généralisation de la Solidarité à la source et la réforme du CMG.

Le service communication a été mobilisé en soutien des projets locaux et nationaux et a contribué à leur visibilité externe, suscitant l'intérêt de la presse ainsi que d'autres Caf en recherche de retours d'expérience.

Des formats innovants, comme le Digimeal Instagram sur le CMG, ont permis de toucher près de 900 personnes et de répondre directement aux interrogations des familles, illustrant la capacité du service à conjuguer pédagogie, proximité et innovation.



L'événementiel et les 80 ans de la Sécurité sociale : des temps fédérateurs

Avec 73 événements couverts en 2025, l'événementiel a confirmé son rôle stratégique. Il contribue à la visibilité institutionnelle, à la marque employeur et à la valorisation des engagements RSE, malgré une charge organisationnelle importante pour le service.

Parmi ces temps forts, la célébration des 80 ans de la Sécurité sociale constitue un projet emblématique. Porté sur six mois, il a combiné actions inter-organismes, productions éditoriales, animations internes, événements culturels, influence digitale et un colloque d'envergure consacré à la place des jeunes dans la solidarité de demain.

Dans ce cadre, la Caf de l'Hérault a accueilli et organisé la finale du challenge inter-organismes dans ses locaux de Béziers, après une phase de qualification régionale ayant mobilisé près de 400 agents.



IL S'EN EST PASSÉ DES CHOSES !

Cet événement a réuni cinq équipes départementales autour d'épreuves ludiques et collaboratives, contribuant à renforcer les liens entre organismes, à valoriser l'engagement des agents et à porter une image dynamique et accessible de la Sécurité sociale.

Ce projet a renforcé la visibilité externe, créé une dynamique interne fédératrice, et contribué à moderniser l'image de la Sécurité sociale, en phase avec les enjeux contemporains.





#3.2 UNE DÉMARCHE QUALITÉ ET SOCIÉTALE INTÉGRÉE

3.2.1 LA DÉMARCHE QUALITÉ : UN ORGANISME PERFORMANT INSCRIT DANS UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité de la mise en place de la démarche qualité intégrée version 2 (DQI V2). Cette démarche confirme une vision renforcée de la performance, fondée sur le pilotage par les résultats, la maîtrise des risques et la responsabilisation des acteurs, tout en limitant le formalisme au profit de pratiques plus opérationnelles.

La DQI V2 constitue un cadre structurant et pérenne pour l'ensemble des processus de la Caf de l'Hérault. Elle soutient de manière continue l'amélioration des pratiques, la qualité du service rendu et l'efficience de l'organisation.

3.2.2 AUDIT DE STRUCTURE ET AUDIT ISO 9001 : ÉVALUER POUR PROGRESSER

L'audit de structure : un regard global sur le fonctionnement de l'organisme

L'année a été marquée par un audit de structure réalisé par la mission d'audit général de la Cnaf.

Il a permis de dresser un état des lieux du fonctionnement, d'évaluer les résultats obtenus et de vérifier la maîtrise des risques liés à notre activité.

Réalisé en octobre, il a mobilisé l'ensemble des pilotes d'activité et de processus. Les quatre auditeurs missionnés se sont appuyés sur le nouveau référentiel de l'audit de structure qui fixe les critères de performance et de maîtrise des risques en cohérence avec les orientations nationales de la branche Famille.

L'audit ISO 9001 : un levier d'amélioration continue

Dans le cadre du suivi de la certification ISO 9001, correspondant à la deuxième année du cycle triennal, un audit a été conduit par l'AFNOR. À l'issue de cet audit, mené par Patrice Koralewski, auditeur AFNOR, les constats suivants ont été formulés :

- 6 points forts (PF)
- 3 pistes de progrès (PP)
- 1 point sensible (PS)

L'audit ISO 9001 nous offre un regard neuf sur nos pratiques. En identifiant les axes d'amélioration, il nous aide à renforcer notre organisation et à faire évoluer nos méthodes. C'est une démarche constructive qui nous pousse à progresser, ensemble, vers plus de qualité et d'efficacité.

Au delà du référentiel

Conformité au référentiel

Éléments du système de management pour lesquels l'organisme se distingue par une pratique, une méthode ou une technique jugée particulièrement performante.

PF 6

Élément du système de management qui donne à l'organisme la possibilité d'améliorer la performance d'un ou plusieurs éléments de son système de management.

PP 3

Élément du système de management pour lequel des preuves d'audit montrent que l'organisme risque de ne plus satisfaire aux exigences du référentiel à court ou moyen terme.

PS PV / 1

3.2.3 LA RSE : UN ENGAGEMENT DURABLE ANCRÉ DANS LA STRATÉGIE DE L'ORGANISME

La Caf de l'Hérault s'inscrit dans une démarche de responsabilité sociétale pleinement intégrée à sa stratégie globale.

Sa politique RSE est pilotée au moyen d'une **feuille de route formalisée**, assurant la cohérence et l'articulation entre les exigences institutionnelles, normatives et opérationnelles.

Cette stratégie est alignée avec :

- Le référentiel RSO Ucanss 2025
- La stratégie de notre organisme, alignée sur les objectifs CPOG 2023-2027
- L'ISO 26000
- Le référentiel qualité (ISO 9001)
- Les Objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU

Cet alignement garantit une approche transversale et cohérente de l'engagement sociétal, intégrant les dimensions sociales, environnementales et organisationnelles.

En 2025, plus de 280 actions RSE ont été déployées, traduisant opérationnellement les engagements de l'organisme.

Parmi les réalisations les plus marquantes figurent notamment :

- L'obtention du Label Engagé RSE au niveau exemplaire
- L'inauguration de la salle RSE à Béziers
- La rénovation énergétique du bâtiment Béziers - De Gaulle
- Le renforcement du protocole Formait mobilité durable (FMD) et le déploiement de l'applicatif MonFMD
- Le déploiement du parcours d'intégration avec un temps en présentiel Qualité-RSE pour tous les nouveaux titulaires
- La réalisation d'un premier rapport RSE
- La mise en place du flex office sur les sites de Béziers et Montpellier
- Le lancement d'une enquête RSE interne auprès des salariés

Les 4 composantes essentielles de notre démarche RSE :

- Une stratégie RSE structurée et clairement formalisée.
- Un engagement fort de la direction, qui a intégré cette approche au cœur de l'ADN de l'entreprise.
- Une dynamique soutenue par des évènements marquants et à fort impact.
- Une implication collective, rassemblant et mobilisant nos 800 collaborateurs.

IL Y A DES NEWS QUI DONNENT LE SMILE



TEMPS FORTS DE LA RSE

JANVIER
OBTENTION DU LABEL ENGAGÉ RSE
(NOTE : 740/1000)

FÉVRIER
SÉCURISATION DE L'ABRI À VÉLO
DE MONTPELLIER



MARS
SIGNATURE DE LA CHARTE CANCER@
WORK

SUPERDÉFI

PIQUE-NIQUE COMPOSTAGE



OCEAN RESCUE



AVRIL
INNAUGURATION DE LA SALLE RSE
À BÉZIERS



INSTALLATION DES GIVE BOX



ATELIERS SPORTIFS

VENTE DE PLANTES





MAI
MONTPELLIER REINE



EDUCAP CITY



JUIN
CHALLENGE PADDLE



CHALLENGE MOBILITÉ



SEMAINE QVCT

REMISE DU LABEL ENGAGÉ RSE



COLLECTE DE LUNETTES

JUILLET
SENSIBILISATION FOCUS CLIMAT

SENSIBILISATION ÉTÉ ET BIEN-ÊTRE
ANIMAL



AOUT
INSTALLATION DU COMPOSTEUR
À DULLAGUE



ENQUÊTE DE SATISFACTION RSE

SEPTEMBRE
OPÉRATION BRIOCHES SOLIDAIRES



SEMAINE DE LA MOBILITÉ



DON DU SANG
REFONTE PROTOCOLE FMD

OCTOBRE
EXPOSITION CAF'IA



OCTOBRE ROSE



NOVEMBRE
DIFFUSION DU RAPPORT RSE 2024



DIFFUSION AUX SALARIÉS D'UN GUIDE
DU TRI

SEMAINE DU HANDICAP

FORMATION LSF AUX AGENTS D'ACCUEIL



DÉCEMBRE
CAFCALENDAR



STAND CPAM



MARCHÉ DE NOËL



ZOOM SUR ...

AVRIL

NOMINATION AUX VICTOIRES DES ACTEURS PUBLICS :

La Caf de l'Hérault a été nominée aux Victoires des acteurs publics 2025 pour son projet «La RSE comme levier d'engagement et de marque employeur», sélectionné parmi plus de 500 candidatures. Si le prix de la catégorie Management a été remporté par l'AP-HP, la Caf de l'Hérault s'est distinguée en se classant 2ème au grand prix des lecteurs, derrière le Département du Var.

Cette nomination nationale constitue une reconnaissance forte du travail collectif des équipes, engagées dans la transformation de l'organisation et l'intégration de la RSE au cœur de ses actions. Elle encourage la Caf de l'Hérault à poursuivre et amplifier cette dynamique au service d'un service public plus attractif et responsable.





JUIN

RÉALISATION D'UNE ŒUVRE COLLECTIVE

Dans le cadre de la création d'espaces de travail plus conviviaux sur le site de Béziers De Gaulle, la Caf de l'Hérault a engagé ses salariés dans la réalisation d'une fresque collaborative.

Menée sur trois jours, cette œuvre collective a réuni 32 collaborateurs volontaires, accompagnés par deux artistes locaux de street art, OUPS et SUNRA. Accessible à tous, le projet reflète l'énergie, la diversité et les valeurs partagées de l'organisme.

Cette initiative témoigne de l'attention portée à la qualité de vie au travail et à l'appropriation des espaces par les salariés.





UNE ANIMATION DURABLE PORTÉE PAR LE RÉSEAU DES RÉFÉRENTS RSE

La mise en œuvre opérationnelle de la stratégie RSE s'appuie sur un réseau de référents RSE, véritables relais de proximité.

Ces référents interviennent chaque trimestre dans l'ensemble des services de la caisse, contribuant à la diffusion de la culture RSE, à la sensibilisation des équipes et à la valorisation des actions menées.

MONTPELLIER



Kristie BLANC
Responsable département GIQE



Pauline CHAUDONNERET
Chargée de mission RSE



Aude FRANCISOT
Responsable qualité



Léonie RASTEIRO
Chargée de recrutement



Benjamin COULON
Chargé de communication et de marketing



Stéphanie BANSEPT
Superviseure



Charlène WIECZORECK
Responsable d'unité VACAF



Abdelkabir AHOUAOUI
GCA expert



Audrey MONTAGU
Superviseure



Samuel COUDERT-BONNAFOUS
Responsable plateforme téléphonique



Philippe BLONDINO
CSU expert



Céline CHARPENTIER
Superviseure



Marion AHOUANGANVO
GCA

BÉZIERS DE GAULLE



Typhanie RENARD
Assistante de direction



Sandrine CONTE
Technitienne vérification expert



Philippe CADIOT
Chargé de projets



Julie RAMONDENC
Conseillère en économie sociale et familliale



Mariam ID SAID
Technicienne ARIPA



Laure CANOVAS
Contrôleuse en Action sociale



Sylvie GOURNES
Chargée de missions RH



Chantal BOT
Responsable groupe prestations



Audrey MELLET
GCA expert

BÉZIERS DULLAGUE



Christine LLINARES
Technicienne ARIPA

- Direction
- Direction de l'Action sociale
- Direction comptable et financière
- Direction des ressources
- Direction des prestations
- Direction services nationaux

3.2.4 : QUALITÉ DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL : L'INNOVATION SOCIALE AU CŒUR DE LA PRÉVENTION DES RISQUES

Dans le cadre de sa politique de prévention des risques professionnels et de promotion de la qualité de vie au travail, la Caf de l'Hérault a poursuivi en 2025 la structuration et le déploiement de sa démarche de prévention des risques psychosociaux (RPS).

Cette démarche s'inscrit dans une approche d'innovation sociale, fondée sur l'analyse du travail réel, l'écoute des collaborateurs et l'amélioration continue des organisations.

1. Gouvernance et structuration de la démarche RPS

Une équipe de référents RPS renouvelée et renforcée a été constituée afin de garantir une représentation plurielle des métiers, des fonctions et des sensibilités de l'organisme.

Cette équipe joue un rôle clé dans l'animation de la démarche, la remontée des signaux faibles, l'orientation des situations individuelles et collectives, ainsi que dans l'accompagnement des plans d'actions issus des diagnostics RPS.

Dans une logique de prévention primaire et secondaire, et en complément de l'accompagnement assuré par la Carsat Languedoc-Roussillon, les membres du groupe RPS ont bénéficié d'une formation aux Premiers secours en santé mentale (PSSM).

- Développer une culture commune autour de la santé mentale au travail,
- Renforcer la capacité à repérer les situations de mal-être, de stress aigu ou de souffrance psychique,
- Favoriser une première écoute bienveillante et l'orientation vers les dispositifs adaptés.

2. Un premier cycle de diagnostic RPS ancré dans la réalité du travail

Le premier cycle de diagnostic RPS a été conduit selon une méthodologie structurée (analyse du travail réel, recueil de la parole collective, identification des facteurs de risques), en ciblant cinq métiers représentatifs des enjeux de l'organisme :

- Techniciens du recouvrement : 27 agents
- Conseillers service à l'usager (CSU) – Plateforme téléphonique : 117 agents
- Managers : 67 agents
- Gestionnaires conseil allocataires (GCA) : 179 agents
- GCA ARIPA : 57 agents

Au total, ce premier cycle a permis de diagnostiquer les situations de travail de plus de 447 agents, soit 52% de l'effectif total de la Caf de l'Hérault.

Ce taux de couverture significatif témoigne de l'engagement de l'organisme dans une démarche de prévention structurée, progressive et ancrée dans la réalité du travail.



3. Plans d'actions et améliorations concrètes

À l'issue des diagnostics réalisés, plus de 45 actions de prévention ont été définies, priorisées et déployées. Ces actions s'inscrivent dans une logique de prévention collective et organisationnelle, en cohérence avec les principes de l'INRS et de l'ANACT.

Elles ont notamment porté sur : l'amélioration des conditions matérielles et des espaces de travail, la reconnaissance et la valorisation du travail réalisé, l'organisation du travail et les marges de manœuvre disponibles, la qualité du management et des relations professionnelles.

À titre d'exemples :

- La création d'une salle de pause dédiée aux collaborateurs, favorisant les temps de récupération et de convivialité,
- Des actions de valorisation des résultats, des compétences et des parcours professionnels, contribuant au renforcement du sentiment d'utilité et de reconnaissance,
- Des ajustements organisationnels issus des retours terrain, visant à réduire les facteurs de tension identifiés.

La Caf de l'Hérault réaffirme son engagement en faveur de l'amélioration des conditions de travail des salariés à travers l'évaluation du premier cycle de la démarche RPS. Les premiers résultats mettent en évidence une amélioration des conditions de travail de 5 points, confirmant l'impact positif des actions engagées.

Dans une logique de progrès continu, un deuxième cycle RPS sera lancé en 2026 et concernera trois métiers supplémentaires, représentant 97 salariés. Cette poursuite de la démarche vise à consolider les acquis et à renforcer durablement la prévention des risques psychosociaux au sein de l'organisme.

Eurekaf : un outil d'idéation au service de l'intelligence collective

La mise en service de l'applicatif Eurekaf, plateforme d'idéation développée par le CafLab, s'inscrit pleinement dans cette dynamique d'innovation organisationnelle.

Véritable boîte à idées digitale, elle permet à chaque agent de proposer, commenter et soutenir des idées, à l'échelle locale ou nationale tout en garantissant une transparence sur le traitement des contributions, depuis leur dépôt jusqu'à leur éventuelle mise en œuvre.

Les idées recueillies alimentent les actions portées par la démarche RSE et Qualité de la Caf de l'Hérault, dans une logique d'amélioration continue. L'outil favorise ainsi la participation, la collaboration et l'engagement des agents autour des enjeux organisationnels, sociaux et environnementaux.

L'écoute interne : les enseignements de l'enquête RSE

Dans une logique complémentaire d'écoute interne, une enquête RSE a été diffusée en 2025 auprès des salariés. Elle a recueilli 234 réponses, soit un taux de participation de 29%.

Elle montre une notoriété globalement acquise de la RSE : 88% des répondants en ont déjà entendu parler régulièrement, même si seuls 43% en maîtrisent précisément la définition. La moitié des salariés perçoit l'engagement RSE de la Caf dans le quotidien professionnel, de façon continue ou ponctuelle. L'implication reste majoritairement occasionnelle, freinée principalement par le manque de temps, mais une attente forte s'exprime autour du renforcement de la communication et des actions de sensibilisation.

3.2.5 – ACHATS ET BUDGET : UNE GESTION RESPONSABLE AU CŒUR DE LA PERFORMANCE PUBLIQUE

Le pôle achats et marchés responsables contribue activement à la mise en œuvre de la stratégie de responsabilité sociétale de l'organisme. Il intègre, à chaque étape de la commande publique, des critères sociaux, environnementaux et éthiques visant à favoriser des pratiques d'achats durables, responsables et transparentes.

Il veille à l'accès équitable des entreprises, notamment des TPE/PME et structures de l'économie sociale et solidaire, tout en garantissant la conformité réglementaire, la qualité des prestations et la maîtrise des risques.

Quelques chiffres :

- 70% de nos fournisseurs /prestataires proviennent d'Occitanie (donnée 2024).
- Pourcentage des marchés >= 25 000 € HT intégrant un critère environnemental : 100%.
- Pourcentage des marchés >= 25 000 € HT comportant au moins une considération sociale : 83,3% .
- Pourcentage des marchés passés avec des PME : 50%.

La fonction budgétaire, étroitement articulée avec les achats, assure une gestion rigoureuse et soutenable des ressources financières. Elle contribue à l'optimisation des dépenses publiques, au pilotage de la performance économique et à la sécurisation de l'exécution des crédits, dans une logique d'efficience et de responsabilité.

Le délai de paiements des fournisseurs est de 13 jours en moyenne sur 2025.



SOLIDARITÉ

04

2025

OFFRES DE SERVICE : NOTRE AMBITION, ATTEINDRE UN SERVICE D'EXCELLENCE

OBJECTIFS



#4.1 LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES AUX USAGERS : UNE RELATION DE SERVICE MODERNISÉE, ACCESSIBLE ET CENTRÉE SUR LES PARCOURS DE VIE

La Caf de l'Hérault déploie des offres de service aux usagers permettant d'apporter des réponses adaptées à la diversité des situations des allocataires. L'organisation des accueils physiques reposent sur plusieurs niveaux de prise en charge : un accueil d'orientation dès l'arrivée, un accès au numérique non accompagné pour les allocataires autonomes, un numérique accompagné avec l'appui d'un Conseiller, ainsi que des rendez-vous individualisés dédiés à l'examen des situations plus complexes.

Cette organisation est complétée par des modalités de contact alternatives, notamment les rendez-vous téléphoniques, le visio accueil et le service d'aide en ligne à distance, qui permettent de limiter les déplacements tout en garantissant un accompagnement adapté. Des entretiens peuvent par ailleurs être conduits pour le traitement des situations d'urgence, afin d'assurer la continuité des droits.

L'évolution des usages et la généralisation des démarches en ligne ont transformé la relation de service, conduisant au développement de parcours thématiques ciblés, tels que «la séparation» ou «l'arrivée de l'enfant». Ces parcours permettent un accompagnement renforcé lors des moments clés de la vie des allocataires, en apportant une réponse globale et adaptée, notamment aux publics les plus fragiles.

L'année 2025 a été marquée par le déploiement de TROOV, nouvel outil national de gestion des contacts et des rendez-vous en accueil, désormais utilisé sur l'ensemble des sites de la Caf de l'Hérault. Cette nouveauté a permis de faire évoluer la gestion des flux, en améliorant la qualification des motifs de contact, en renforçant la lisibilité des parcours usagers et en facilitant le pilotage de l'activité, notamment au regard des engagements fixés par la COG.

La mise en œuvre de TROOV repose sur un fort engagement des équipes de la relation de service, en première ligne de l'accompagnement des allocataires. Elles ont su s'approprier ce nouvel outil tout en adaptant en continu leurs pratiques professionnelles à l'évolution des attentes, des parcours usagers et des modalités de contact.

Cette adaptabilité va au-delà du déploiement de la solution TROOV : elle caractérise plus largement leur activité quotidienne, confronté à la diversité des publics, des parcours et des besoins. Elle s'appuie sur une polyvalence raisonnée et une approche populationnelle, permettant d'apporter des réponses ciblées et adaptées aux situations individuelles, tout en garantissant l'efficacité et la qualité du service rendu.



Le dispositif des entretiens giratoires s'est poursuivi en 2025 avec près de 4 616 entretiens réalisés.

Les délais de rendez-vous ont été respectés :

- **14 jours de délai médian** entre la date d'arrivée de la demande de RSA et le traitement de la demande par la Caf.
- **10 jours de délai médian** entre le traitement de la demande et le rendez-vous pour l'entretien giratoire.

4.1.1 - LES INDICATEURS CLÉS DU TRAITEMENT DES DEMANDES

Porte d'entrée des allocataires dans leur parcours avec la Caf, la relation de service s'appuie sur quatre moyens de contact essentiels : téléphone, accueil physique, mail et services en ligne via caf.fr. Les résultats qui suivent témoignent de l'ampleur des sollicitations et de la mobilisation des équipes pour garantir un accompagnement efficace et multicanal.

CHIFFRES CLÉS

130 486
visites en accueil

1 502 247
appels reçus (**626 351** pour les Héraultais) dont 1 196 811 traités soit **79,7% de taux d'efficacité**

139 011
mails reçus

3,8 millions
de connexion au caf.fr espace Mon Compte

72,2%
de mails sont traités en **moins de 48h**

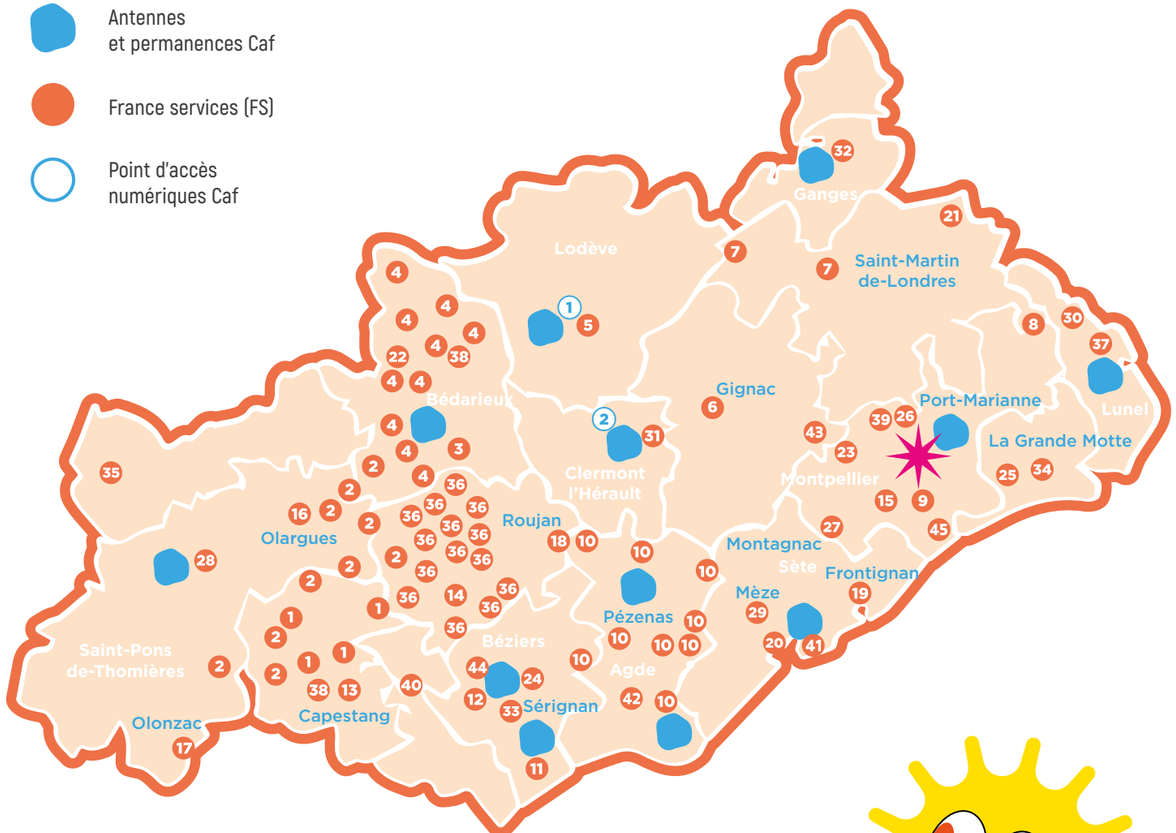
2,4%
de réclamations dont **87,2% traitées en moins de 10 jours**

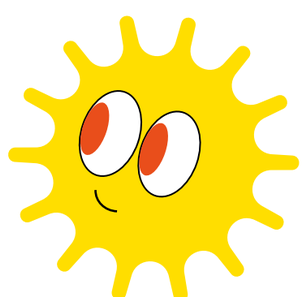
4.1.2 - LA CARTE DES SITES DE LA CAF DE L'HÉRAULT

L'IMPLANTATION DE LA CAF DE L'HÉRAULT SUR LE TERRITOIRE

Les accueils de la Caf de l'Hérault permettent de répondre aux différents besoins des allocataires avec des niveaux d'accueil adaptés :

- Siège de la Caf de l'Hérault : Montpellier Celleneuve
- Antennes et permanences Caf
- France services (FS)
- Point d'accès numériques Caf





France services	
1. Sud Hérault itinérante : Cazenardes, Cessenon-sur-Orb, Creissan, Cruzy, Cébazan, Quarante, Saint-Chinian, Puisserguier	24. Maison René Cassin Béziers
2. Msa itinérante Caroux : Berlou, Colombières sur Orb, Ferrières Poussarou, Mons, Pardailhan, Rieussec, Roquebrun, Saint Jean de Minervois, Saint Martin de l'Arçon et Vieussan	25. Communauté de Communes du Pays de l'Or Mauguio
3. Stéfi Bédarieux	26. Castelnau-le-Lez
4. Msa itinérante Grand Orb : Avène, Ceilhes et Rocozels, Hérépian, Joncels, Lamalou les Bains, La tour sur Orb, Le bousquet d'Orb, Lunas, Saint Etienne Estrechoux, Taussac la Billière	27. Cournonterral
5. Lodève	28. Saint Pons de Thomières
6. Gignac	29. Mèze
7. Grand Pic Saint Loup & itinérante Saint Jean de Buèges	30. Boisseron
8. Castries Centre socio-culturel	31. Clermont l'Hérault
9. Face Hérault Alco	32. Ganges
10. Hérault Méditerrannée Agde itinérante : Cap d'Agde, Florensac, Nézignnan-l'évêque, Montagnac, Pézenas, Pinet, Portiragnes, Saint-Thibéry, Vias	33. Centre-ville Béziers
11. Sérignan	34. La Grande Motte
12. Stéfi Béziers	35. La Poste La Salvetat sur Agout
13. Capestang	36. Stéfi itinérante : Autignac, Cabrerolles, Caussiniojouls, Faugeres, Fos, Laurens, Puissalicon, Magalas, Pezenes les Mines, Roqueressels, Fouzilhon, Causse et Veyran, Montesquieu, Puimisson
14. Avants-Monts	37. Lunel
15. Adages Espace Famille	38. Vignoble et Languedoc Bédarieux
16. Olargues	39. Centre Social Georges Brassens Montpellier
17. Olonzac	40. Maureilhan
18. Roujan	41. Sète Île de Thau
19. Frontignan	42. Hérault Méditerrannée Agde QPV
20. Apije Étang de Thau - Sète	43. Gutenberg-Grabels
21. La Poste Claret	44. Béziers - Faubourg
22. La Poste Saint-Gervais-sur-Mare	45. Pays de l'Or - Aéroport
23. FS Montpellier Joseph Ricome	

Points d'accès numérique Caf	
1. Association Traits d'Union - Lodève	2. Apije (Association pour l'insertion par l'économique) - Clermont l'Hérault

4.1.3 - LE DÉVELOPPEMENT DES PARTENARIATS D'ACCÈS AUX DROITS

En 2025, la Caf de l'Hérault a poursuivi et intensifié le développement de ses partenariats en matière d'accès aux droits, au travers de nombreuses actions menées tout au long de l'année. Ces temps forts, variés dans leurs formats comme dans les publics concernés, traduisent une stratégie partenariale structurée, fondée sur la complémentarité des acteurs et l'ancrage territorial.

Parmi ces actions, la participation aux 60 ans de l'APEAI a constitué un moment marquant, soulignant une collaboration historique au service des publics en situation de handicap. Cet événement a également permis de conforter ce partenariat par la formalisation d'une convention, marquant une étape supplémentaire dans la coopération entre les deux structures.

La Caf s'est également mobilisée aux côtés de la Maison de l'autonomie (MDA), en apportant son soutien à l'occasion de sa journée portes ouvertes. Cette présence a contribué à renforcer la visibilité de l'offre de services existante et à faciliter l'accès à l'information pour les personnes concernées, leurs proches et les professionnels.

L'engagement en faveur des proches aidants s'est notamment traduit par la participation de la Caf au Salon des aidants, témoignant de sa volonté de mieux faire connaître les dispositifs mobilisables et de s'inscrire dans une démarche de reconnaissance et d'accompagnement de ces publics.

Une attention spécifique a par ailleurs été portée aux étudiants, avec une présence active lors de temps forts dédiés, tels que la journée « Don't panic ». Cette mobilisation s'est également traduite par un appui aux acteurs locaux, notamment à travers la formation des équipes du SAIEC, afin de renforcer l'accompagnement de proximité et d'améliorer l'orientation des étudiants vers les droits auxquels ils peuvent prétendre.

Enfin, dans le cadre de la mise en œuvre de la loi pour le plein emploi, le partenariat avec France Travail a été renforcé. Il s'est concrétisé par l'organisation de réunions d'échanges techniques et par l'engagement d'une réflexion commune sur les perspectives d'évolution et de consolidation de la coopération, au service des parcours des allocataires.

L'ensemble de ces actions illustre la volonté de la Caf de l'Hérault de s'inscrire durablement dans une dynamique partenariale ambitieuse, au plus près des territoires et des besoins des publics, afin de faciliter l'accès aux droits et de sécuriser les parcours de vie.

4.1.4 - LES ACTIONS MARKETING CIBLÉES

Le marketing comme levier d'anticipation : aller vers les publics au moment clé de leurs démarches

En 2025, la Caf de l'Hérault a déployé une stratégie marketing fondée sur une logique d'anticipation et d'«aller vers», visant à informer et accompagner nos publics avant même qu'ils n'entrent en contact avec la Caf. Cette approche s'inscrit dans un objectif de prévention des risques, d'amélioration de la qualité de service et d'accès au droit, en cohérence avec les priorités institutionnelles.

Au total, ce sont 35 kits marketing qui ont été déployés, dont 15 kits nationaux. En parallèle, 20 kits marketing locaux ont été déployés, dont 7 nouveaux kits, traduisant une approche visant à identifier les besoins des partenaires et allocataires Héraultais, afin de proposer des actions ciblées au moment clé de leurs démarches.

Concrètement, pami les nouvelles actions de l'année, une campagne de sensibilisation à la prévention des indus liés au CMG structure[1] a été menée auprès des familles concernées, dans un contexte de volumes d'indus significatifs en 2024. Elle vise à réduire les indus en amont, sécuriser les droits et les paiements ainsi que renforcer l'information sur les obligations déclaratives.

D'autres actions ciblées ont accompagné des situations sociales complexes, notamment auprès des allocataires en impayés de loyer faisant l'objet d'une saisine auprès de la CCAPEX[2], afin de mieux faire connaître les dispositifs existants et de favoriser l'engagement dans la résolution des situations. Une action spécifique a également été déployée dans le cadre de la convention IDEAL[3], à destination des bailleurs conventionnés, pour promouvoir les démarches dématérialisées et rappeler les engagements associés.

Enfin, le marketing a été mobilisé comme outil d'évaluation, avec la mise en place de plusieurs enquêtes de satisfaction (médiation administrative, dispositif PREL[4] et outil AFAS[5]), permettant de recueillir les retours des allocataires et des partenaires et d'identifier des axes d'amélioration.

L'ensemble de ces actions illustre une approche marketing pragmatique, ciblée et orientée vers l'utilité sociale, au service de l'accès aux droits et de l'amélioration continue du service rendu.



[1] CMG structure : aide versé aux parents quand ils font appel à une structure collective ou associative pour la garde de leur enfant
[2] CCAPEX Commission de coordination des actions de prévention des expulsions
[3] IDEAL : Intégration dématérialisée des aides au logement. Il s'agit d'une convention de partenariat entre la Caf et un bailleur pour simplifier les démarches, sécuriser les données et accélérer le traitement et le paiement des aides au logement
[4] PREL : Prêt d'équipement du logement. Il permet de financer l'achat (neuf ou reconditionné) d'équipements indispensables dans le quotidien des familles
[5] AFAS est un outil métier utilisé pour la gestion, l'instruction, le suivi et le paiement des aides financières individuelles ou collectives relevant de l'Action sociale

4.1.5 - L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES ALLOCATAIRES

Une année d'engagement, de visibilité et d'expérimentation

L'année 2025 a été marquée par une mobilisation soutenue des équipes autour de l'accompagnement des familles et des partenaires. Les chiffres témoignent de cet engagement concret :

- **3 650 228 €** d'aides aux familles versées dans le cadre du RIAS
- **2 427 interventions sociales individuelles** auprès de familles confrontées à la séparation, à la monoparentalité ou au deuil.



L'année a également permis de consolider des partenariats institutionnels majeurs avec le Schéma départemental des services aux familles (SDSF), notamment.

La visite du préfet au Centre social a constitué un temps fort symbolique, venant reconnaître l'utilité sociale des actions menées et renforcer la légitimité de l'engagement de terrain.

Une attention particulière a été portée au soutien des structures impactées par des difficultés de fonctionnement, avec un regard important porté sur l'innovation et les enjeux climatiques.

Familles monoparentales : mettre les réalités au cœur de l'action

L'accompagnement des familles monoparentales est un axe prioritaire dans la branche Famille, tant les réalités vécues révèlent une accumulation de vulnérabilités. Une dynamique transversale s'est ainsi enclenchée pour mieux prendre en compte leurs besoins spécifiques : accès à des temps de répit, lutte contre la précarisation économique, soutien à la parentalité et ouverture aux loisirs comme levier d'inclusion et de bien-être.

Deux temps forts ont jalonné cette mobilisation :

- En juillet 2025, un temps de travail partenarial avec la Métropole de Montpellier a permis de partager constats et leviers d'action concrets portées par la collectivité avec le soutien de la Caf de l'Hérault.



- En octobre 2025, l'engagement s'est élargi dans le cadre du Plan régional de lutte contre la pauvreté, afin d'aborder la question de la monoparentalité. La Caf de l'Hérault a participé à plusieurs interventions pour mettre en avant son engagement dans la lutte contre les violences intrafamiliales et l'accueil du jeune enfant notamment.



Vacances, handicap et répit : ouvrir le champ des possibles

L'accès aux vacances demeure un révélateur fort des inégalités sociales, particulièrement pour les familles confrontées au handicap.

Le projet Bulle de répit s'inscrit dans cette logique d'ouverture, en poursuivant un partenariat essentiel pour permettre à des familles dont au moins un enfant est porteur de troubles du neurodéveloppement de vivre une parenthèse de répit.

En 2025, l'offre s'est enrichie : aux séjours en bord de mer déjà proposés en 2024, est venue s'ajouter une nouvelle possibilité à la campagne, grâce à la mise en service d'un domaine situé dans l'arrière-pays gardois.



Un accompagnement social proactif

Le déploiement de "l'aller-vers" s'est poursuivi au secteur social, traduisant une évolution de posture dans l'accompagnement des familles. En allant à la rencontre des personnes confrontées à des événements fragilisants (séparation, deuil, monoparentalité) les équipes ont cherché à prévenir les ruptures plutôt qu'à intervenir une fois les difficultés installées.

Cette approche proactive permet de repérer plus en amont les situations de vulnérabilité, de recréer du lien avec des publics parfois éloignés des institutions, et de proposer un accompagnement individualisé et global. Elle participe ainsi pleinement à la prévention des parcours de précarisation pour les familles.

7 300
courriers envoyés aux allocataires dans le cadre d'un des parcours d'accompagnement social proposés par la Caf

Décloisonner pour mieux agir

La transversalité est apparue comme un levier essentiel pour renforcer la cohérence et l'efficacité du déploiement des politiques d'Action sociale de la Caf de l'Hérault. Dans ce cadre, une formalisation du travail conjoint entre le pôle territoire et le pôle social a été engagée, notamment autour des Conventions territoriales globales (CTG).

Cette dynamique vise à intégrer pleinement la dimension d'accompagnement social au cœur des projets de territoire, afin de mieux articuler les réponses individuelles et collectives. En décloisonnant les pratiques et en croisant les expertises, les équipes ont pu renforcer l'impact des actions au bénéfice des familles et des acteurs locaux.

Protéger, coordonner, agir : lutter contre les violences intrafamiliales

La lutte contre les violences intrafamiliales demeure un engagement fort et réaffirmé pour la Caf de l'Hérault, côté Action sociale mais aussi relation de service. Le pilotage de l'AVVC[6], en lien étroit avec l'État et le Conseil départemental, s'est poursuivi sur cette thématique sensible.

CHIFFRES CLÉS AVVC

2 279
demandes d'Aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales (AVVC) enregistrées depuis sa mise en place en décembre 2023

1 605
versements de l'AVVC depuis sa mise en place en décembre 2023

893 €
montant moyen versé pour l'AVVC

L'année a été marquée par la poursuite du financement et du pilotage de projets structurants :

- Réseaux dédiés aux violences intrafamiliales (32 000 €)
- Observatoire départemental des violences (18 300 €)
- Protocole bailleur visant à sécuriser le maintien et l'accès au logement des victimes.

Les partenariats opérationnels se sont consolidés, notamment avec les deux Maisons des Femmes du département à Montpellier et Béziers. L'inscription reconnue des travailleuses sociales de la Caf au sein du réseau partenarial a été consolidé.

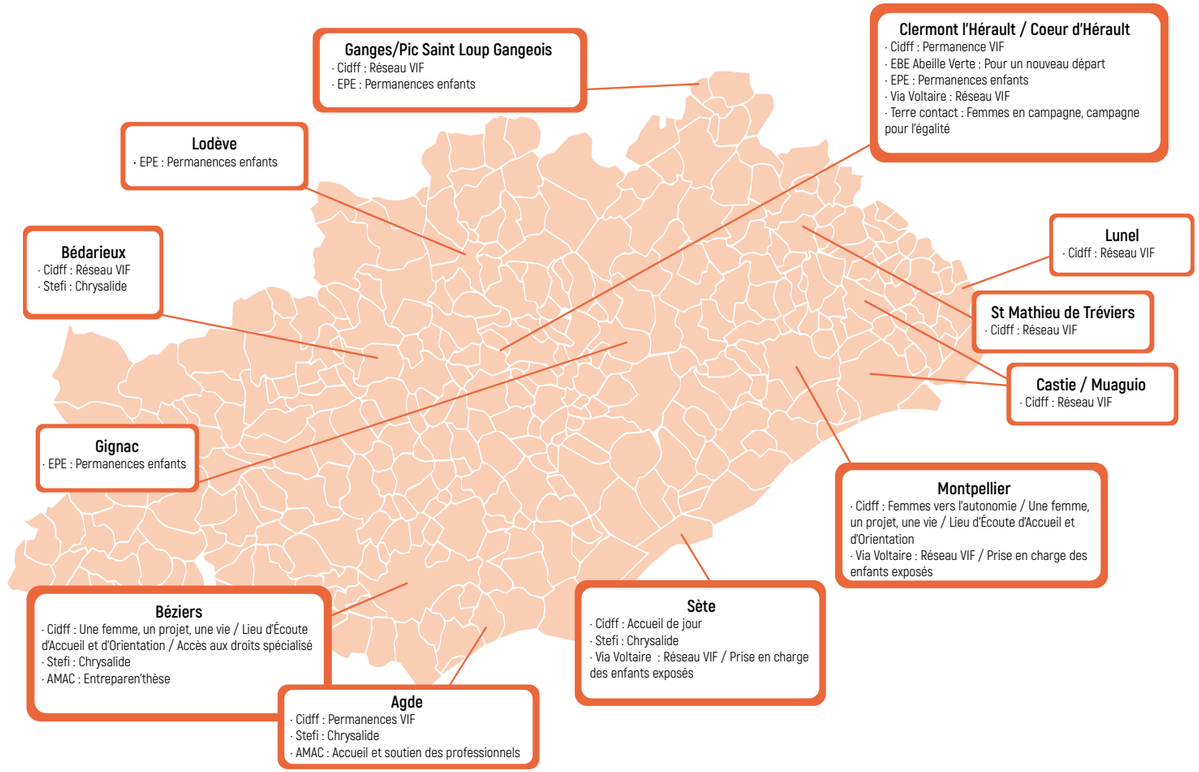
En 2025, la Caf de l'Hérault a renforcé son engagement en faveur de la lutte contre les violences conjugales en soutenant plus de 30 actions financées sur fonds locaux d'action sociale, pour un montant total de 315 000 €.



[6] AVVC : Aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales

Ces actions, portées par des partenaires associatifs et institutionnels locaux, visent à accompagner, protéger et orienter les femmes victimes de violences conjugales, en complémentarité avec les dispositifs existants.

Déployées sur l'ensemble du territoire départemental, elles traduisent la volonté de la Caf d'agir au plus près des territoires, en tenant compte des réalités locales et des besoins des femmes concernées.



Actions départementales
· Université Paul Valery : Observatoire départemental des VIF
· CCAS : Plateforme d'écoute téléphonique
· Cidff : Parcours vers l'Emploi / Le jardin des émotions / Yoga mère enfants
· Cicade : Lieu Ressource
· Via Voltaire : Prise en charge des auteurs
· AERS : Responsabilisation des auteurs
· Amicale du nid : Hébergement des victimes

05

SOLIDARITÉ

2025

UNE PRÉSENCE DÉVELOPPÉE SUR LE TERRITOIRE AUTOUR DE PARTENARIATS FORTS

OBJECTIFS



#5.1 UN PARTENARIAT ÉTROIT SUR LES TERRITOIRES POUR DÉVELOPPER LES SERVICES AUX FAMILLES

Les équipes de la Caf de l'Hérault sont aux côtés de partenaires, notamment les collectivités et les associations, pour accompagner des initiatives et créer de nouvelles opportunités.

Ce partenariat est déployé sur l'ensemble du territoire grâce à un maillage renforcé, pour financer, développer des liens partenariaux pour répondre aux besoins des familles et des habitants.

- **137 969 506 €** de prestations de services pour soutenir les équipements ;
- **17 988 937 €** aides financières accordées aux partenaires pour participer au financement d'actions structurantes sur le territoire.

Afin de mieux valoriser cette implication de terrain au quotidien, l'Action sociale de la Caf de l'Hérault affiche depuis 2025 son message de proximité avec une nouvelle identité graphique.



Celle-ci renforce la visibilité des partenariats auprès des publics, notamment grâce aux signalétiques positionnées à l'entrée des structures co-financées par la Caf.

Un engagement et un maillage territorial fort : une coopération affirmée grâce aux Conventions territoriales globales (CTG)

La clé de cet engagement est la bonne connaissance des acteurs locaux et des besoins des territoires.

L'effort des services et le partenariat se traduisent par un maillage territorial reconnu, au travers des **90 CTG qui couvrent près de 99% des Héraultais.**

Les Chargés de coopération, collaborateurs des collectivités locales, mettent en œuvre les plans d'action définis dans la CTG au sein de leur commune ou intercommunalité, et en lien permanent avec les Chargées de conseil et développement de la Caf.

Le pôle ressources handicap

Le PRH 34, confié à l'association Halte Pouce, poursuit son accompagnement des familles vers l'accueil de leur enfant en situation de handicap. Il sensibilise et forme également les partenaires professionnels notamment les accueils de loisirs, à l'accueil de ces enfants.

366 professionnels en lien et informés

80 familles accompagnées

La volonté du PRH 34 est de poursuivre ce soutien aux familles et de renforcer la coordination des professionnels acteurs du handicap et de l'inclusion.











#5.2 LA PETITE ENFANCE

Dans le cadre du déploiement du Service public de la petite enfance, depuis le 1er janvier 2025, les communes et intercommunalités sont autorités organisatrices de l'accueil du jeune enfant. Elles renforcent ainsi leur rôle dans l'information, l'orientation des parents et futurs parents, ainsi que dans le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants. Dans ce cadre, les collectivités bénéficient d'un accompagnement.

En 2023 le taux de couverture de l'offre d'accueil pour les jeunes enfants dans le département de l'hérault est de 53, 7% (+ 1,7 points) et de 59,5% au niveau national (+0,9%).

L'attention portée à la création de places d'accueil mais également à la pérennisation du nombre de ces places dans les structures existantes a donc été un sujet majeur et le restera dans les prochaines années. Ces démarches sont prioritaires dans le cadre du SDSF (Schéma départemental des services aux familles).

Pour accompagner les professionnels de l'accueil de la petite enfance dans leurs missions, ainsi que les familles dans leur recherche de mode d'accueil, 42 Relais petite enfance (RPE) couvrent **342 communes héraultaises. Le réseau des RPE compte avec 63 animatrices et une moyenne de 58 assistant.e.s maternel.le.s/Etp par RPE.**

FINANCEMENTS 2025

76 millions d'€
d'aides en fonctionnement des crèches (PSU)

6,1 millions d'€
d'investissement dans les crèches, relais petite enfance et Maison des assistant.e.s maternel.les

163
nouvelles places de crèches décidées en Commission d'action sociale (CAS) en 2025



#5.3 L'ENFANCE ET LA JEUNESSE

L'offre d'accueil poursuit son évolution qualitative.

Sur le département de l'Hérault, l'offre d'accueil de loisirs des 3 à 17 ans compte 859 Accueil de loisirs sur 87 communes différentes.

Cette offre s'inscrit dans une dynamique d'**amélioration qualitative continue**, accompagnée et suivie dans le cadre du SDSF avec notamment :

- Le recrutement des professionnels dont 1 340 BAFA validés en 2025 ;
- Les efforts engagés sur la pérennisation des postes par les gestionnaires ;
- Une collaboration entre la Caf et le Service départemental à la jeunesse, à l'engagement et aux sports (SDJES).

Ce suivi met un accent particulier sur l'harmonisation des tarifs, l'accessibilité des services et le renforcement de l'inclusion.

Un accompagnement renforcé des jeunes et des initiatives locales

La Caf soutient 7 foyers de jeunes travailleurs, constituant une offre significative mais encore insuffisante au regard d'une demande en forte progression. Pour y répondre, La Caf accompagne le développement de solutions innovantes, expérimentées avec les partenaires, notamment la colocation intergénérationnelle et la colocation solidaire.

La Caf soutient l'engagement et l'autonomie des jeunes à travers plusieurs dispositifs structurants. En 2025, l'appel à projets « Envie d'agir » a permis d'accompagner 6 projets portés par des jeunes.

Les 5 points d'accueil écoute jeunes ont par ailleurs obtenu un agrément de 5 ans, sécurisant leur financement, tandis que le réseau des Promeneurs du Net poursuit ses actions de prévention et d'information, avec 45 promeneurs mobilisés.

Enfin, la Caf cofinance des prestations de services jeunes, visant à renforcer et pérenniser l'offre à destination des publics jeunes.

En 2025, ces cofinancements à hauteur de 363 220 € représentent 17,68 ETP, mobilisés auprès de 14 partenaires, contribuant à la stabilité et à la continuité services sur le territoire.

CHIFFRES CLÉS

ENFANCE - JEUNESSE 2025

859
implantations d'Accueil de Loisir sans hébergement : 27 millions d'€ d'aides en fonctionnement

789
places en Foyers des jeunes travailleurs

#5.4 LA PARENTALITÉ : UNE DYNAMIQUE DÉPARTEMENTALE STRUCTURÉE ET RENFORCÉE EN 2025

En 2025, la Caf de l'Hérault a poursuivi une politique volontariste en faveur du **soutien à la parentalité**, en s'appuyant sur une animation partenariale forte et un accompagnement renforcé des acteurs du territoire. Cette dynamique s'est traduite par une participation active à des travaux nationaux, notamment au sein du groupe « Prévention de l'épuisement parental », ainsi que par l'organisation de temps forts départementaux visant à favoriser l'échange de pratiques et la coordination des professionnels.

Deux événements structurants ont ainsi marqué l'année.

La 9ème Journée départementale de la parentalité, organisée à Castelnau-le-Lez dans le cadre du Schéma départemental des services aux familles, a rassemblé parents, professionnels et élus autour de la thématique « Éducation et liberté : comment concilier au quotidien ? ». Elle a constitué un temps fort de réflexion collective sur les enjeux contemporains de la parentalité et de la coparentalité.

Par ailleurs, l**a journée départementale des Lieux d'accueil enfants-parents (LAEP)** a permis de réunir les professionnels du réseau autour de temps d'échanges et de partages de pratiques consacrés à l'accueil des familles, au lien parent-enfant et à l'évolution des postures professionnelles. Ces rencontres ont contribué à renforcer la cohérence et la lisibilité de l'offre parentalité à l'échelle départementale.

Parallèlement, l**a Caf a assuré un accompagnement renforcé des partenaires,** dans un contexte d'évolutions réglementaires liées au Fonds national parentalité. Cet accompagnement s'est notamment appuyé sur l'animation du comité de coordination des services de médiation familiale, ainsi que sur le pilotage et l'élaboration du cahier des charges et du protocole départemental des Lieux ressources parents. Cela a contribué à harmoniser les pratiques et à structurer l'offre à l'échelle du département.

Dans une logique d'innovation et d'anticipation des besoins émergents, la Caf a également lancé deux appels à projets expérimentaux consacrés, d'une part, à la prévention de l'épuisement parental et, d'autre part, aux enjeux croisés de la parentalité et du numérique. Ces initiatives visent à encourager des réponses adaptées aux réalités contemporaines des familles et à enrichir l'offre existante.

Enfin, en 2025, la Caf de l'Hérault a engagé la mise en place du dispositif Promeneurs du Net parentalité, avec la constitution d'un groupe pilote de six structures parentalité et l'accompagnement des professionnels dans leurs premiers pas en tant que Promeneurs du Net.

Les professionnels impliqués ont commencé à faire connaître le dispositif auprès du public parental, notamment par des permanences en ligne et des publications sur les réseaux sociaux.



Offres de service Parentalité dans l'Hérault

105
projets Clas sur le département : 305 collectifs – 2930 enfants

144
projets parentalité financés

1
Maison de la parentalité

1
plateforme téléphonique départementale pour les parents « Allô Parents 34 »

4
Espaces rencontres : 11 452 heures de fonctionnement

8
services de Médiation familiale (15,44 Etp)

60
LAEP (Lieu d'accueil enfants parents)

1
relais enfants parents incarcérés

8
services d'Aide à domicile (12,74 Etp)

Comme pour les Promeneurs du Net jeunesse, la coordination du dispositif est assurée par la Maison desdolescents de l'Hérault. Afin de renforcer la cohérence et l'intégration du dispositif, les calendriers de formations et de rencontres des Promeneurs du Net Jeunesse et Parentalité seront communs à partir de 2026.

FINANCEMENTS 2025

5,1 millions d'€
d'aide en fonctionnement

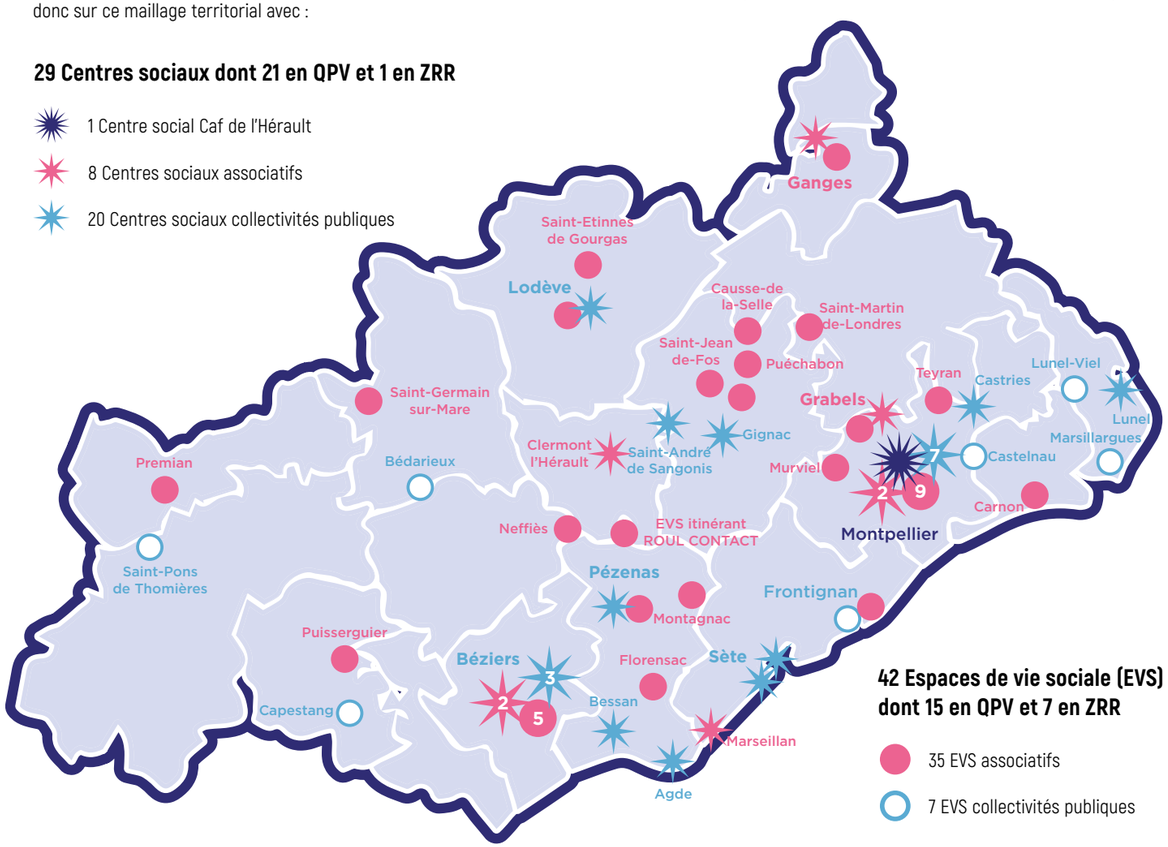
120 000 €
d'aide à l'investissement

#5.5 L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE

La Caf de l'Hérault est l'acteur majeur opérant avec les structures d'Animation de la vie sociale (AVS). L'implantation de ces structures sur le département de l'Hérault est caractérisée par des zones urbaines à forte concentration et des zones très peu couvertes en territoires ruraux. Nos efforts portent donc sur ce maillage territorial avec :

29 Centres sociaux dont 21 en QPV et 1 en ZRR

- 1 Centre social Caf de l'Hérault
- 8 Centres sociaux associatifs
- 20 Centres sociaux collectivités publiques



42 Espaces de vie sociale (EVS) dont 15 en QPV et 7 en ZRR

- 35 EVS associatifs
- 7 EVS collectivités publiques

Le Fonds d'aide exceptionnel : un levier de soutien aux structures de l'Animation de la vie sociale

Le Fonds d'aide exceptionnel (FAE) destiné aux structures d'Animation de la vie sociale en difficulté est mobilisé pour répondre aux difficultés économiques rencontrées par de nombreuses structures notamment en raison de la revalorisation des salaires, de l'augmentation des charges de fonctionnement et de la faiblesse des cofinancements.

Ce fonds vise à apporter un soutien financier ciblé aux structures les plus en difficultés pour éviter leur fermeture et préverser l'offre existante sur les territoires.

Le FAE a permis de soutenir financièrement le déficit 2024 de 4 structures pour un montant total de 77 k€ versé en 2025.

CHIFFRES CLÉS

FINANCEMENTS 2025

4,8 millions d'€
d'aide au fonctionnement

325 000 €
d'aide à l'investissement

Le renouvellement du projet social 2025-2029 du Centre social Caf « l'Île aux familles » : une démarche participative et structurée

Le renouvellement du projet social du Centre social Caf « l'Île aux Familles » s'est déroulé sur une période de huit mois, avec un dépôt du dossier finalisé en février 2025 auprès de la Caf de l'Hérault. Cette démarche s'est inscrite dans une logique de participation active des habitants, des usagers, des bénévoles, des partenaires et de l'équipe du Centre social.

La première étape du renouvellement a consisté à produire un diagnostic partagé du précédent projet avec les habitants et les associations du quartier. Cette évaluation a pris place dans et hors les murs au travers de temps d'animation dédié, dynamique et ludique. Engagé fin 2023 et poursuivi en 2024, ce diagnostic partagé, basé sur des données quantitatives et qualitatives, a permis d'actualiser la connaissance du territoire et de questionner la visibilité et l'offre du Centre social.



fort fédérateur : un escape game géant organisé au sein du Centre social et conçu par les équipes de ce dernier.

Trois enjeux majeurs ont émergé :

- Visibilité du Centre social
- Écocitoyenneté
- Parentalité et jeunesse.

Le besoin d'activités collectives et d'engagement, de participation des habitants et d'évaluation continu pour adapter le projet au fil de l'eau aux évolutions et aux mutations du territoire sont ressortis comme des enjeux majeurs sur ces trois thématiques.

#5.6 LE CONTRÔLE : SÉCURISER LES FINANCEMENTS ET ACCOMPAGNER LES PARTENAIRES

Le contrôle en Action sociale constitue un levier essentiel de sécurisation des fonds publics et de qualité de la relation partenariale. Il vise à s'assurer de la conformité de l'utilisation des financements versés, tout en accompagnant les partenaires dans la compréhension et l'application des règles d'attribution et de gestion des aides.

Menés dans une logique à la fois préventive, pédagogique et corrective, les contrôles permettent d'identifier les éventuels écarts, d'en analyser les causes et, le cas échéant, de proposer des actions correctives adaptées. Ils contribuent ainsi à renforcer la fiabilité des dispositifs d'Action sociale, à garantir l'équité de traitement et à préserver la crédibilité des politiques publiques portées par la Caf.

CHIFFRES CLÉS

86 contrôles
ont été réalisés sur l'ensemble des dispositifs d'Action sociale

12 620 620 €
de masse financière ont été analysés

Le taux d'impact s'élève à 2,5%, correspondant à :

297 273,92 €
d'indus

18 958,92 €
de rappel, traduisant également des situations de droits insuffisamment versés

SOLIDARITÉ

06

2025

GARANTIR L'EXACTITUDE DES DROITS ET LA QUALITÉ DE TRAITEMENT

OBJECTIFS



#6.1 LA GARANTIE DE L'EXACTITUDE DES DROITS

La garantie du versement à bon droit des prestations légales et d'Action sociale constitue une priorité pour l'organisme.

Elle contribue à préserver la confiance dans le système de solidarité en veillant à ce que chacun perçoive ce à quoi il a droit : ni plus, ni moins. Dans cette logique, la politique de contrôle de la Caf vise à la fois à sécuriser l'accès aux droits et à lutter contre les erreurs et la fraude.

Pour ce faire, la Caf de l'Hérault s'appuie sur un dispositif de contrôle interne structuré, permettant de couvrir les risques liés au système déclaratif (risque données entrantes) et ceux issus des traitements internes de ces données (risque métier).

Dans les deux cas, les contrôles déployés reposent en grande partie sur des technologies avancées telles que le datamining ainsi que sur les échanges automatisés de fichiers inter organismes.

En permettant d'analyser de grands volumes de données et de cibler des dossiers à risque, ces outils renforcent l'efficacité des contrôles et améliore la détection des fraudes ou d'erreurs.

Par ailleurs, la Solidarité à la source, expérimentée dès la fin d'année 2024 par la Caf de l'Hérault puis généralisée à l'ensemble des Caf en mars 2025, permet le pré-remplissage des déclarations trimestrielles des allocataires grâce à la récupération des données auprès de partenaires de la sphère publique (DRM).

Elle constitue progressivement un élément majeur de sécurisation des données déclaratives. Dans ce cadre, l'algorithme de l'outil de ciblage par datamining a été revu en 2025 afin d'être pleinement adapté à cette évolution.

6.1.1 SÉCURISER DES OPÉRATIONS INTERNES

Le contrôle métier des prestations légales

En 2025, les contrôles métier ont permis de sécuriser 4 818 397 € de versement de prestations légales en faveur des allocataires ou de tiers, correspondant à 1,4% de l'impact financier réalisé au niveau national.

Mis en œuvre majoritairement avant le paiement des prestations, ils concourent directement au versement de droits justes et efficaces. L'analyse de leurs résultats permet également d'optimiser les processus internes.

Entre 2024 et 2025, le volume global des vérifications métier a augmenté de 2,4% (3,4% en avant paiement).

Cette hausse est liée au déploiement du DRM qui a généré une forte croissance des cibles obligatoires (forçages essentiellement) : + 6,8%. Sur la même période, les vérifications issues du Data métier ont diminué de 6,2%.

Les contrôles métiers reposent majoritairement sur le contrôle de paiements considérés comme risqués du fait de leur nature (montants élevés, forçages de droits, ...) à hauteur de 66,3% et sur les contrôles ciblés via le modèle de Datamining métier (33,7%)

Afin de garantir un versement rapide des droits aux allocataires, 99,7% des contrôles métier ont été réalisés dans un délai <= 5 jours sur l'année 2025.

Le contrôle métier en Action sociale

En 2025, les aides d'Action sociale versées aux familles ont été vérifiées à hauteur de 9,3% en volume et 9,8% en montant, soit 180 vérifications pour un montant de 128 624 €.

Les aides financières versées aux partenaires sont vérifiées dans l'outil de gestion MAIA qui intègre un module performant de ciblage des dossiers à risque. En 2025, en lien avec un objectif en hausse de 20%, 727 vérifications ont été réalisées dans MAIA :

VÉRIFICATION SCORING

270	190	77
contrats soit 37,1%	demandes règlements aux partenaires, soit 26,1%	charges à payer soit 10,5%

190
changements de destinataires de règlements, soit 26,1%



En parallèle, quelques contrôles métiers résiduels sont encore gérés dans l'applicatif historique Sias :

9,1%
de vérification des conventions

11,4%
des dépenses de l'année précédente, soit un contrôle de 1 142 815 €

6.1.2 L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA LIQUIDATION

La qualité de la liquidation des prestations légales est évaluée à l'appui d'un système de vérifications inter-Caf généralisé en octobre 2020.

Ce système repose sur l'analyse d'échantillons de dossiers sélectionnés de façon aléatoire et permet de produire deux indicateurs :

- L'indicateur de qualité en sortie de liquidation (IQL0)
- L'indicateur de qualité de la liquidation à 6 mois (IQL6).

Au-delà de l'évaluation de la qualité des prestations légales versées, ce système a pour objectif de fiabiliser les résultats et d'harmoniser les pratiques au sein du réseau des Caf.

Ces 2 indicateurs permettent ainsi de mesurer la qualité de service rendu, à travers le taux de qualité financière des droits versés.

Année 2025	IQL0	IQL
Nombre de dossiers vérifiés	5 167	2 358
Taux de dossiers sans incidence financière	95%	97,9%
Moyenne nationale	93,6%	96,7%

6.1.3 LA CERTIFICATION DES COMPTES

L'audit annuel de validation des comptes porte sur le dispositif de contrôle interne et la qualité des comptes.

Il est assuré par les auditeurs de la Cnaf qui formulent des observations à l'organisme lorsqu'ils constatent des anomalies dans la mise en œuvre du contrôle interne ou des référentiels comptables. Ces anomalies font l'objet d'une cotation en fonction de leur degré de gravité. Les comptes peuvent être validés avec ou sans observation.

En 2025, les comptes de la Caf de l'Hérault sont validés sans restriction, avec un score global de 96,5% (score moyen de la branche : 88,8%).

Les services comptables ont fait face à toutes leurs échéances, dans le respect de la qualité comptable. Ainsi le résultat des contrôles mensuels opérés sur nos comptes au cours de l'exercice 2025 permet d'obtenir la note nationale de 9/9.

En quelques chiffres, les services comptables ce sont 63 984 pièces comptables numérotées, 13 BMS (Balance mensuelle de système) et paiements des prestations envoyés dans le respect des échéances, aucune non-conformité sur le prévisionnel de trésorerie, 2,1 Md€ de dépenses effectuées (allocataires, partenaires, agents…), un solde moyen du compte bancaire à 23 175 €, et un délai d'encaissement des pensions alimentaires à 1,5 jour.

La Caf de l'Hérault assure également la gestion des deux FSL dont l'activité est en forte hausse entre 2024 et 2025 :

- **Département** : 8 597 prêts (+14,3%) pour un montant de 3 599 466 € (+33,3%)
- **Métropole** : 3 959 prêts (+19,2%) pour un montant de 1 718 146 € (+30,7%)

6.1.4 LE RECOUVREMENT DES CRÉANCES

Les actions engagées dans le cadre de la sécurisation des paiements et de la lutte contre la fraude ont généré 169 497 indus en 2025 pour un montant de 98,7 millions d'euros. Par rapport à 2024, le volume d'indus créés est en baisse de 2,7% mais le montant associé en hausse de 6,71%.

Le ratio indus / prestations en montant est inchangé (4,6%). La politique de recouvrement de la Caf de l'Hérault, basée sur un équilibre entre dynamique de recouvrement et prise en compte des capacités contributives des allocataires, permet d'assurer un recouvrement efficace des sommes versées indument :

88,9%
des indus recouvrés dans les deux ans suivant leur création
(objectif : 88,2%)

80,6%
des indus fraudes recouvrés dans les quatre ans suivant leur création
(objectif : 80,6%)

6.1.5 LES RECOURS ET LE CONTENTIEUX

La commission de recours amiable a instruit 7 086 demandes de remise de dette (- 1,5% par rapport à 2024) pour un montant d'indus de 6,2 M€ (+ 1,35%) par rapport à 2024). Les montants remisés représentent 45,9% des montants demandés contre 47,3% en 2024.

Si le nombre de recours devant la juridiction administrative est relativement constant, il est noté une diminution au niveau des recours devant le tribunal judiciaire. Une baisse significative est également observée dans le nombre de jugements rendus par le tribunal judiciaire (71 contre 134 en 2024).

Une situation qui s'explique par les difficultés rencontrées par la juridiction en 2025.

Les appels étant corrélés aux jugements, leur nombre est, consécutivement en baisse (10 contre 17 en 2024).

184
devant le Tribunal administratif
(194 en 2024)

67
auprès du tribunal judiciaire
(Pôle social - 90 en 2024)

10
auprès de la Cour d'Appel
(17 en 2024)

1
auprès de la Cour de cassation
et Conseil d'Etat (1 en 2024)

A noter, en 2025, la reprise de l'activité de médiation auprès du tribunal administratif (13 dossiers en 2025 contre 4 en 2024).

210
jugements rendus
par le Tribunal administratif
dont 186 favorables

71
jugements rendus
par le Pôle Social du Tribunal
Judiciaire dont 61 favorables

25
arrêts rendus
par la Cour d'Appel
dont 21 favorables

1
Rendu par la Cour de Cassation
et Conseil d'Etat favorables à la Caf

Les jugements et arrêts rendus en 2025 sont majoritairement favorables à la Caf de l'Hérault :

Ces résultats reflètent pertinence des arguments développés en défense et la qualité de traitement des dossiers par la Caf.

Bien que le ratio des jugements défavorables soit faible, une analyse de ces décisions est systématiquement réalisée dans une démarche d'amélioration continue.

6.1.6 LA POLITIQUE DE CONTRÔLE DE L'ORGANISME ET DE LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le risque données entrantes est majoritairement prévenu par 1 032 139 échanges automatisés : échanges mensuels avec Pôle Emploi, échange annuel avec la DGFIP…

Ces échanges automatisés sont complétés de :

- **72 493 contrôles sur pièces constitués pour l'essentiel de :**
  - Contrôles globaux du dossier ciblés par Datamining.
  - Contrôles de cohérence entre diverses informations contenues dans nos bases (RAC Annuels ou RAC trimestriels) et de contrôles spécifiques ponctuels.
- **Et de 2 689 contrôles sur place**, réalisés par des contrôleurs assermentés intervenant sur l'ensemble du département portant sur la situation globale de l'allocataire.

En 2025, 48% d'allocataires ont fait l'objet d'au moins un de ces contrôles. Ces derniers ont permis de corriger 37,3 M€ de droits, soit l'équivalent de 2% des prestations versées (79% d'indus et 21% de rappels).

Focus RAC annuel et DATA pièces

Les contrôles RAC annuels et Datamining pièces ont permis de redresser 8,7 M € de droits en 2025 qui se répartissent en 7 M € d'indus et 1,7 M € de rappels.

	2025		2024		Evolution 2025/2024	
	Volume	Impact financier global	Volume	Impact financier global	Volume	Impact financier global
Racs annuels	6 111	5 908 983 €	6 019	6 079 054 €	1,5%	-2,8%
Datamining pièces	1 950	2 848 959 €	3 589	4 288 989 €	-45,7%	-33,6%
TOTAL	**8 061**	**8 757 942 €**	**9 608**	**10 368 043 €**	**-28,8%**	**-15,5%**

L'augmentation de l'efficience financière globale de ces contrôles, amorcée depuis 2023, a été freinée en 2025, vraisemblablement en lien avec le déploiement du DRM, tant par la sécurisation apportée par l'acquisition de donnés auprès de tiers de confiance que par la nécessité de resynchroniser le modèle de datamining.

Pour autant les contrôles demeurent efficients sur un plan financier, la baisse de l'impact financier global (-15,5%) étant nettement inférieure à celle du nombre de contrôles (-28,8%) entre 2024 et 2025.

Le rendement des contrôles pièces hors RAC a fortement augmenté, passant de 1 217€ à 1 685€ entre 2024 et 2025.

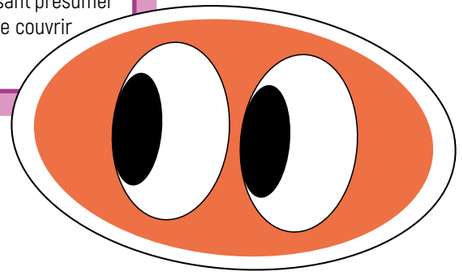
Les contrôles sur place

Ces contrôles sont réalisés par **19 contrôleurs agréés et assermentés**. 67% ont été réalisés au domicile des allocataires et 29% dans des lieux d'accueil Caf.

Dans le cadre de ces contrôles, 2 689 ont été réalisés et ont permis de détecter un impact financier de 14,8 M€ dont 13,5 M€ d'indus (soit 91%) et 1,3 M€ de rappel.

Focus sur deux types de contrôles :

- **Contrôle de résidence** : ces contrôles visent à vérifier les conditions administratives de présence sur le territoire. En 2025, les 179 contrôles réalisés dans ce cadre ont généré un impact financier total de 2 189 780 €, dont 80% de fraudes.
- **Contrôle des moyens d'existence** : ce contrôle cible des dossiers présentant des incohérences entre les charges et les ressources, situation laissant présumer des déclarations non conformes. Ce ciblage, permet notamment de couvrir le risque lié aux revenus et travail dissimulés



La lutte contre la fraude

Lorsque les situations le justifient, les dossiers ayant fait l'objet d'une régularisation (à la suite d'un contrôle pièces ou place) sont instruits par une Commission interne des fraudes.

Cette instance a pour mission de qualifier les sommes indûment perçues en fraude et de décider de la sanction à appliquer, sachant que toutes les fraudes sont sanctionnées.

Ainsi, en 2025, ce sont 1 516 fraudes qualifiées, soit une incidence financière de 15 776 321 € soit un montant moyen par dossier de 10 406 €.

Sur 15 776 321 € de fraudes qualifiées, 11 502 757 € sont consécutifs à un contrôle sur place, soit 73% du montant global.

Les fraudes détectées concernent principalement les prestations suivantes :

- **RSA** : 8 767 394€
- **AL** : 2 035 346€
- **PPA** : 1 795 232€
- **AAH** : 1 322 071€

L'ensemble des fraudes est sanctionné, en fonction de la gravité des faits par :

- **Des avertissements** : 88
- **Des pénalités** : 1 390 pour un montant total de 1 321 739 €
- **Des plaintes** : 106 (Caf/Conseil départemental)

Outre le montant de l'indu à rembourser, l'allocataire ayant perçu des prestations par des agissements frauduleux, peut être sanctionné d'une pénalité financière allant jusqu'à 2 000 €, voire un montant plus élevé dans certains cas, tels que le travail dissimulé.

Par ailleurs, en cas de fraude, en application des dispositions de la loi de financement de la Sécurité sociale 2023, mises en œuvre en mars 2024, le montant de l'indu à caractère frauduleux est systématiquement majoré de 10%, correspondants aux frais de gestion. La prise en compte de ces frais de gestion porte l'impact financier des fraudes à 17 392 246 € pour l'année 2025.

Les dossiers fraudes font l'objet d'un signalement aux organismes partenaires (Urssaf, Cpam, France Travail...), soit 199 cas signalés en 2025, permettant à ces organismes, le cas échéant, de procéder à des régularisations de leurs cotisants ou assurés.

6.1.7 LA MÉDIATION

La Médiation administrative constitue un espace de dialogue et d'écoute destiné à rétablir la confiance lorsque les relations entre l'usager et l'institution se fragilisent.

En complémentarité avec les services, elle intervient pour éclairer des situations complexes, prévenir les incompréhensions et favoriser une résolution équitable des difficultés rencontrées dans l'accès aux droits et aux prestations.

L'année 2025 a confirmé l'importance de ce dispositif, dans un contexte marqué par l'évolution constante des réglementations, la dématérialisation des démarches et la diversité croissante des parcours usagers.

Face à ces enjeux, la médiation administrative offre une réponse humaine et individualisée, centrée sur la recherche de solutions justes, sur l'explication du droit et sur la prévention des ruptures de lien.

Au sein de la Caf de l'Hérault, la médiation s'inscrit pleinement dans la démarche qualité de service et dans l'objectif d'améliorer l'expérience usager. Elle contribue à une meilleure compréhension des pratiques, à l'identification de points de vigilance et à la diffusion d'une culture de l'écoute et de l'équité.

Les analyses issues des situations traitées représentent également un levier précieux pour enrichir les réflexions internes et alimenter les actions de prévention et d'amélioration continue.

Les chiffres 2025 :

Augmentation du nombre de saisines, notamment du fait de la mise en place de la téléprocédure médiation accessible sur le caf.fr depuis novembre 2024. Solliciter la médiation devient plus simple.

481 saisines recevables reçues en 2025 (81% de la part des allocataires ; 7% de la part de la Défenseure des droits et de ses délégués ; 12% de la part d'autres tiers).

Le délai réel de traitement moyen sur l'année : 20 jours

Après analyse du dossier :

48%
des décisions sont maintenues

45%
aboutissent à une révision des droits ou une révision des modalités de remboursement

7%
sont orientés vers une instance décisionnaire (Commission de recours amiable ; Conseil départemental) ou un accompagnement social.

07

SOLIDARITÉ

2025

OBJECTIFS

LES SERVICES MUTUALISÉS LE RÔLE DE L'ORGANISME DANS LE RÉSEAU



#7.1 LA MISSION NATIONALE VACAF

Année 2025 : consolider, sécuriser et transformer la politique vacances

En 2025, la mission nationale VACAF, portée par la Caf de l'Hérault en qualité de caisse déléguée, a connu une année charnière. Dans un contexte de fortes attentes sociales et d'évolution des politiques publiques en faveur de l'accès aux vacances, VACAF a poursuivi un objectif constant : garantir un accès équitable et sécurisé aux vacances pour les familles allocataires et leurs enfants, tout en renforçant la solidité et la lisibilité des dispositifs au niveau national.

7.1.1 UNE POLITIQUE VACANCES EN RECOMPOSITION : DES USAGES QUI ÉVOLUENT

L'année 2025 marque la mise en œuvre en année pleine du Pass colo, dispositif emblématique du renouvellement de la politique des départs en vacances collectives des enfants.

Cette montée en puissance s'est inscrite dans un paysage en transformation :

- **Une baisse tendancielle des départs en vacances familles (AVF),** directement liée au contexte inflationniste, à la hausse des coûts de séjour et aux contraintes économiques pesant sur les ménages ;



Plus de 900 organisateurs de séjours enfants présents au live event organisé par VACAF, en partenariat avec la Délégation Interministérielle à la Prévention et à la Lutte contre la Pauvreté (DIPLP), la Direction de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative (DJEPVA) et la Jeunesse au Plein Air (JPA), un webinaire dédié aux aides aux vacances enfants (AVE) et Pass colo.

Chiffres clés 2025 | Vacances familles

57,6M€ d'aides mobilisées pour les dispositifs familles	**107 743** Séjours AVF
63% de familles monoparentales parmi les bénéficiaires	**4 002** Séjours AVS

Durée moyenne des séjours AVF : **7,3 nuitées**

- **Une progression significative des Aides aux vacances enfants (AVE),** renforcée par l'adhésion de nouvelles Caf et par le développement du Pass colo.

Ainsi, alors que les départs en vacances familles poursuivent leur recul, les familles ayant utilisé le Pass colo connaissent une dynamique inverse, avec une augmentation de plus de 90% par rapport à l'année précédente, l'année 2025 étant la première année Pass colo en année pleine. Cette évolution traduit un besoin accru d'accompagnement éducatif, de socialisation et de premiers départs en vacances collectives.

Chiffres clés 2025 | Vacances enfants

69 522 enfants partis en AVE	**30 486** bénéficiaires du Pass colo
+90,2% de bénéficiaires du Pass colo par rapport à 2024	**15,1 M€** d'aides AVE
69,6% de primo-partants parmi les bénéficiaires du Pass colo	**7,4 M€** pour le Pass colo

7.1.2 SÉCURISER LE MODÈLE VACAF : GOUVERNANCE, CONTRÔLE ET OUTILS RENFORCÉS

L'un des faits marquants de 2025 réside dans le renforcement structurel de la gouvernance et des mécanismes de sécurisation de la politique vacances.

La généralisation de l'instance OPTI VACAF, réunissant ordonnateurs et comptables, a permis d'améliorer l'harmonisation des pratiques, d'adapter plus finement la réglementation et de renforcer la maîtrise des fonds confiés par les Caf. OPTI VACAF s'impose désormais comme un véritable cadre de gouvernance transverse, au service de la robustesse du dispositif national.

La sécurisation des plus de 80 M€ de fonds confiés par les Caf et l'État.

Par ailleurs, 2025 a été une année décisive pour la sécurisation et la fidélisation de la relation avec les partenaires :

- La **garantie d'assurance annulation**, très attendue par les structures labellisées AVF, a été définie puis contractualisée à l'issue d'un marché public, pour une mise en œuvre effective en 2026 ;
- Le **processus de labellisation a été renforcé**, avec des exigences accrues en matière de pièces justificatives, des entretiens systématiques en visioconférence et des visites sur site programmées dès la première année de labellisation ;
- La p**olitique de contrôle a été consolidée**, avec une priorisation des nouvelles structures et un objectif de couverture renforcée du parc labellisé.

Chiffres clés

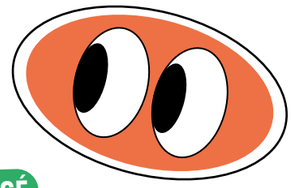
80M€
de fonds confiés par les Caf et l'État

230
contrôles demandés aux Caf
dont 219 effectués

66
Caf participantes

38%
des contrôles ont été effectués auprès des nouvelles structures labellisées (ciblage prioritaire)

Ces évolutions participent pleinement à la sécurisation des familles, à la prévention des risques et à la consolidation de la confiance entre les Caf, VACAF et les partenaires.



7.1.3 ANIMER ET ACCOMPAGNER UN RÉSEAU NATIONAL STABLE ET ENGAGÉ

Chiffres clés 2025 | Animation du réseau

98%
de satisfaction globale des Caf vis-à-vis de VACAF

12
rendez-vous "60 minutes chronos" déployés sur l'année

3
wébinaires thématiques avec les Caf

1
espace Sharepoint national aux Caf adhérentes

En 2025, 96 Caf adhéraient à au moins un dispositif VACAF, confirmant la stabilité du réseau au niveau national. Cette stabilité s'est accompagnée d'un renforcement significatif de l'animation et de l'accompagnement des Caf.

Des évolutions structurantes sont à souligner :

- **L'instauration du rendez-vous mensuel** « 60 minutes chrono », temps court d'information et d'échanges, devenu un levier central de cohérence et de professionnalisation du réseau ;
- **L'instauration de webinaires thématiques** « contrôle » et « réclamations » permettant un travail en groupe avec les Caf ;

L'ouverture d'un SharePoint dédié aux Caf adhérentes, offrant un point d'accès unique aux ressources, guides, outils et informations nationales.

Ces nouvelles dispositions ont permis de répondre aux attentes exprimées par les Caf en matière de lisibilité, d'harmonisation des pratiques et de montée en compétences, notamment sur les sujets sensibles liés aux contrôles, aux réclamations et à l'évolution des Règlements intérieurs d'Action sociale (RIAS).

7.1.4 UNE STRATÉGIE PARTENARIALE RÉAFFIRMÉE AU SERVICE DE L'ACCÈS AUX VACANCES

En cohérence avec la nouvelle Convention d'objectifs et de gestion et le Pacte des solidarités, VACAF a poursuivi en 2025 une stratégie partenariale ambitieuse, articulée autour de multiples priorités : visibilité, attractivité, fidélisation, proximité et diversification de l'offre.

La modernisation de la charte graphique, le développement des supports de communication et l'ouverture d'une présence institutionnelle sur LinkedIn ont renforcé la lisibilité de VACAF auprès des partenaires du tourisme social et solidaire.

Le réseau de partenaires familles s'est maintenu à un niveau élevé (plus de 1 500 structures AVF labellisées), tout en s'ouvrant à de nouveaux acteurs (hébergements urbains, tourisme rural, séjours inclusifs). Parallèlement, le réseau des partenaires enfants a été considérablement élargi, notamment dans le cadre du Pass colo, permettant l'accueil de publics jusque-là éloignés des séjours collectifs, avec une part importante de primo-partants.



Au salon du SETT : Tout au long de ces trois journées, l'équipe VACAF a eu le plaisir d'accueillir de nombreux partenaires institutionnels, gestionnaires de structures de vacances, représentants des Caf et acteurs du secteur.

Enfin, VACAF a poursuivi le développement d'actions en faveur du répit parental et de l'accueil des familles avec enfants en situation de handicap, consolidant ainsi la dimension inclusive de la politique vacances.

VACAF s'appuie en 2025 sur un réseau national de partenaires particulièrement étendu :

Chiffres clés 2025

1 574
partenaires AVF labellisés

+ 2 000
destinations proposées via les tour-opérateurs et centrales,

570
partenaires AVS

3 312
partenaires enfants (AVE et Pass colo) dont 239 partenaires nationaux conventionnés directement par VACAF.

82%
de partenaires satisfaits service VACAF *

(*) Source : Enquête conduite auprès des structures de vacances nouvellement labellisées

L'année 2025 constitue une étape structurante pour la mission nationale VACAF. Entre transformation des usages, montée en puissance des dispositifs enfants, sécurisation accrue du modèle et animation renforcée du réseau des Caf, VACAF affirme son rôle de pivot national de la politique vacances de la branche Famille. La Caf de l'Hérault, en tant que caisse déléguée, a pleinement contribué à cette dynamique, au service d'une politique publique plus lisible, plus sécurisée et résolument tournée vers l'accès effectif aux vacances pour toutes les familles.



#7.2 LE SERVICE NATIONAL DE GESTION DE LA PAIE ET LE SERVICE NATIONAL DE GESTION DE LA RECETTE

7.2.1 RÉORGANISATION DU SECTEUR

L'année 2025 a permis de stabiliser les différentes réorganisations initiées depuis 2023 avec désormais une production organisée et pilotée autour d'un seul groupe de techniciens, experts et référents paie et d'un manager unique.

Le travail initié fin 2024 sur l'équilibre de la charge et la répartition des portefeuilles a permis la mise en place effective de la nouvelle organisation à compter de la paie de février 2025, comme initialement prévu.

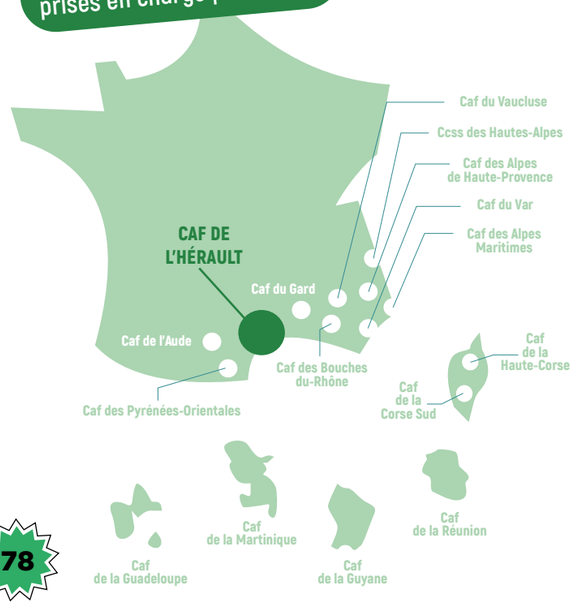
7.2.2 LES PERFORMANCES ET LE SERVICE AUX CAF

Le SNGP continue de faire de l'accompagnement des organismes une priorité et un axe fort par le biais notamment de sa conseillère relation de service paie qui offre, depuis maintenant presque 5 ans, un accompagnement tant juridique que technique aux 17 organismes participants gérés.

Le SNGP a continué à animer des groupes d'échanges de bonnes pratiques entre organismes sur l'année 2025 suite aux besoins exprimés par les Caisses et notamment sur les thématiques suivantes :



Cartographie des Caf prises en charge par le SNGP



Enfin, la mise en place de la nouvelle classification a engendré une charge de travail importante notamment sur le premier semestre 2025. Le Pivot Hérault s'est également positionné en tant qu'appui des organismes participants afin d'aider à la transmission des éléments de paie nécessaires dans les délais impartis.

Sur 2025, les équipes du SNGP ont produit plus de 76 000 bulletins de salaires et près de 391 000 faits générateurs ont été liquidés.

La qualité de traitement est toujours au rendez-vous avec un taux de conformité à 99,48% pour cette même année. L'ensemble des indicateurs est atteint.

La Direction de la Caf de l'Hérault continue à participer au co-pilotage stratégique du réseau des SNGP en lien avec la DRH réseau.

7.2.3 LA RECETTE ET LES MISSIONS NATIONALES

La Caf de l'Hérault continue de participer à la mission nationale, dont le principal objectif est d'accompagner et de coordonner les organismes constituant le réseau des pivots et participants dans le cadre de la mutualisation de la paie afin de contribuer à l'efficience du dispositif.

Deux agents contribuent dans ce cadre à l'animation technique du réseau. Ils coordonnent, organisent et pilotent les comités opérationnels mais aussi des groupes de travail branche Famille (instructions techniques, modes opératoires SNGP...).

Enfin, la Caf de l'Hérault contribue toujours aux missions institutionnelles de recette du SI RH via les équipes dédiées au recettage des applicatifs GRH, Habnims et GIGAS.

Ces recettes ont pour objectif de vérifier la qualité des versions avant diffusion à l'ensemble du réseau.

En 2025, la recette de la Caf de l'Hérault a exécuté 20 recettes avec une charge importante liée à la recette sur la nouvelle classification.

#7.3 L'AGENCE DE RECOUVREMENT ET D'INTERMÉDIATION DES PENSIONS ALIMENTAIRES

7.3.1 LA RÉORGANISATION DU SECTEUR ARIPA – SNAPA

Le secteur ARIPA SNAPA a connu des profondes transformations RH sur l'année 2025. En cohérence avec la création en septembre 2024 d'une Direction des services nationaux, le secteur ARIPA/SNAPA autrefois géré par la Direction des prestations a été intégré à cette nouvelle à compter du mois de mars 2025.

Différentes réorganisations ont alors été mises en place avec :

- La nomination d'une responsable du département ARIPA-SNAPA.
- Le rattachement du SNAPA à la nouvelle responsable de Département pour un pilotage de pilotage global des activités.
- L'intégration dans les groupes de production du pôle appui métier avec des référents rattachés aux groupes ARIPA et SNAPA afin de fluidifier les échanges et mieux appréhender les difficultés techniques rencontrées par les agents et adapter les formations nécessaires.
- La nomination d'un superviseur polyvalent sur les 3 groupes ARIPA-SNAPA.
- La nomination d'un nouveau manager opérationnel en charge d'un groupe ARIPA.

De plus, afin de développer la polyvalence des agents, des rotations entre les services ARIPA et SNAPA ont été expérimentées à compter du 2ème semestre 2025 pour une généralisation prévue sur l'année 2026.

La participation au réseau ARIPA-SNAPA

Le pivot Hérault s'est porté volontaire pour participer à l'élaboration du dossier repère. Il a souhaité également participer à l'expérimentation de la réponse téléphonique enrichie ARIPA lancée par la Cnaf en novembre 2025.

La Caf de l'Hérault a également reçu la visite de Maria KITANOVA, Directrice ARIPA au niveau national afin d'échanger sur notre organisation, les performances et les challenges opérationnels. L'un des moments forts de la visite a été l'échange avec les équipes opérationnelles permettant d'échanger sur le quotidien et sur les évolutions à venir. La Directrice a tenu à souligner la qualité des résultats obtenus par l'organisme ainsi que le haut niveau de service rendu par le SNAPA, témoignant ainsi de l'engagement et du professionnalisme des équipes sur le terrain.

Des interventions au plus près du terrain :

Le secteur ARIPA-SNAPA est également intervenu tout au long de l'année 2025 auprès des différentes Caf participantes afin de présenter l'activité aux différents services impactés (Gestionnaires conseil allocataires, agents d'accueil, travailleurs sociaux, service comptabilité...).

Des échanges ont également été organisés avec les partenaires de justice afin de les sensibiliser à la réduction des délais de transmission des décisions de justice, de promouvoir l'intermédiation financière et de développer les relations partenariales pour fluidifier et favoriser les échanges.

Ces échanges continueront sur l'année 2026, afin de rappeler les objectifs :

- Réduire la précarité des familles monoparentales,
- Informer, orienter et accompagner les parents séparés dans le cadre du soutien à la parentalité,
- Soulager les familles en difficulté et leur apporter de la sérénité autour du paiement des pensions alimentaires,
- Permettre à l'ensemble des familles de se concentrer sur l'éducation et le développement de leurs enfants.



En 2025, la Caf de l'Hérault a géré pour le compte des Caf de l'ex région Languedoc-Roussillon :

5 510
procédures de recouvrement actives d'impayés de pension

13 013 680 €
de pensions recouvrées en 2025

21 551
pensions intermédiées ou avancées

7.3.2 LE SNAPA

La Caf de l'Hérault fait partie des 5 services nationaux d'aide à la production de l'ARIPA, créés en juillet 2020.

Ce service a la charge de l'entraide des Caf pivots en difficulté. Près de 150 300 pièces ont été traitées en 2025 dans l'Hérault dans le cadre de l'entraide aux Caf pivots en difficulté.

7.3.3 LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DE L'ARIPA

Des résultats ARIPA en nette progression à la Caf de l'Hérault

En 2025, la Caf de l'Hérault, Caf pivot ARIPA, affiche des résultats très supérieurs à la moyenne nationale, malgré une hausse marquée de l'activité. Les demandes en entrées ont augmenté de +11% entre 2024 et 2025 (contre +6,6% au niveau national), avec une progression particulièrement forte des encaissements de pensions alimentaires (+20,17%, contre +8,87% pour le réseau).

Dans ce contexte, l'organisme est parvenu à réduire significativement ses stocks, avec un solde passé de 9,4 à 7,24 jours entre 2024 et mars 2026, quand la moyenne nationale dépasse 12 jours, plaçant la Caf de l'Hérault parmi les plus performantes du réseau.

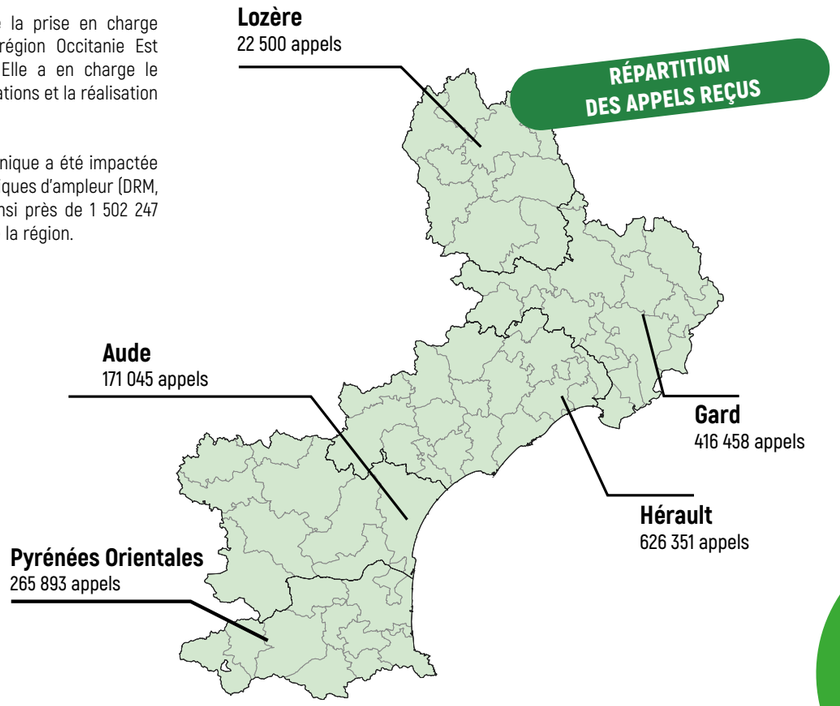
Les délais de traitement des démarches ARIPA se sont fortement améliorés, passant de 34,5 à 18,5 jours, et pour les demandes d'Allocation de soutien familial (ASF), dont le délai a été divisé par plus de deux (78,6 à 35 jours), très en deçà des résultats nationaux.

Ces performances, reconnues au niveau national, témoignent ainsi de l'engagement et du professionnalisme des équipes sur le terrain.

#7.4 UNE PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE RÉGIONALE POUR L'OCCITANIE EST

La plateforme téléphonique LARO assure la prise en charge des flux de l'ensemble des Caf de la région Occitanie Est (ancienne région Languedoc-Roussillon). Elle a en charge le traitement des appels, de mails, de réclamations et la réalisation d'appels sortants.

En 2025, l'activité de la plateforme téléphonique a été impactée par des évolutions réglementaires et techniques d'ampleur (DRM, Loi plein emploi, CMG, TROOV). Ce sont ainsi près de 1 502 247 appels qui ont été reçus pour le compte de la région.

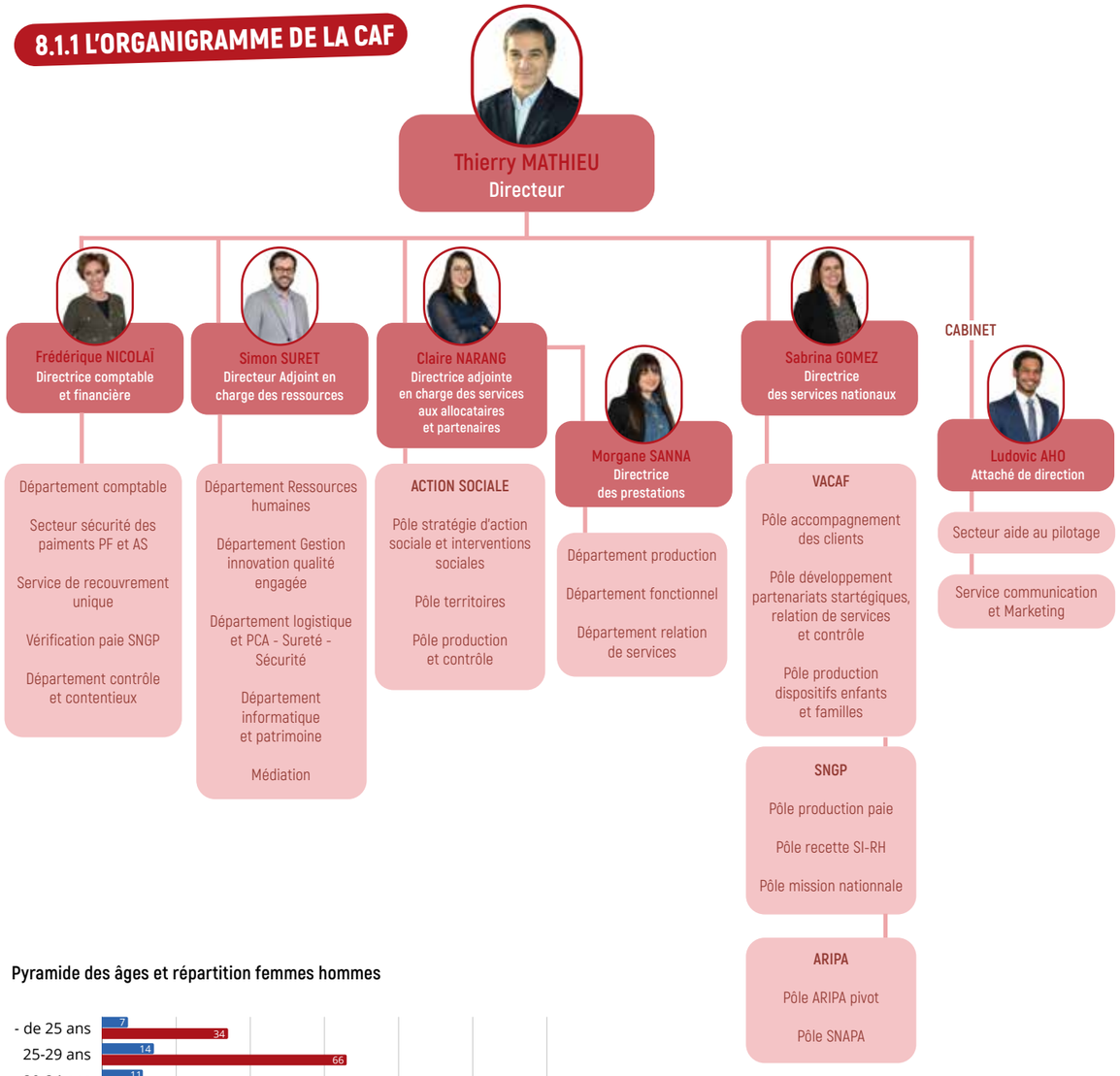


08 SOLIDARITÉ 2025
LES RESSOURCES
OBJECTIFS

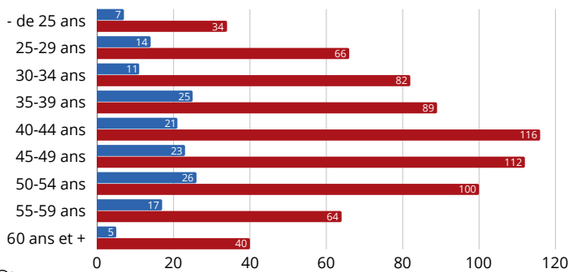


#8.1 LES RESSOURCES HUMAINES

8.1.1 L'ORGANIGRAMME DE LA CAF



Pyramide des âges et répartition femmes hommes



149 Hommes (17,5%)
Age moyen :
137 CDI : âge moyen 44,2 ans
12 CDD : âge moyen 28,5 ans

703 Femmes (82,5%)
Age moyen :
617 CDI : âge moyen 44,3 ans
86 CDD : âge moyen 30 ans

8.1.2 LES PROJETS MAJEURS DU DÉPARTEMENT RH

1. Diversité et Inclusion :

L'année 2025 a été marquée par un engagement renforcé de l'organisme en faveur de la diversité, de l'égalité des chances et de l'égalité professionnelle. Un accord relatif à la promotion de la diversité, de l'égalité des chances et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été signé le 25 septembre 2025 complété par un avenant signé le 17 novembre 2025. L'ensemble a été agréé le 10 décembre 2025.

En matière d'emploi des personnes en situation de handicap, le taux d'embauche s'établit à 8,37% en 2025 en progression significative par rapport à 2024 (7,48%, soit +0,9 point).

2. Mobilité durable

Dans une logique de responsabilité sociale et environnementale, la Caf a poursuivi le développement des dispositifs favorisant les mobilités alternatives. Un accord relatif au Forfait mobilités durables (FMD) a été signé le 25 septembre 2025 et agrée le 08 octobre 2025, permettant d'encourager les déplacements domicile-travail plus respectueux de l'environnement.

3. Qualité de vie et conditions de travail

Le projet phare de 2025 a été le déploiement de la nouvelle classification professionnelle issue des accords du 22 novembre 2024.

Ce projet structurant s'articule autour de trois enjeux majeurs :

- **Attirer** : une attractivité à renforcer dans le cadre d'un marché du travail en tension, et d'un renouvellement générationnel des effectifs
- **Fidéliser** : des leviers de fidélisation à consolider pour répondre à une évolution de turn-over
- **Adapter** : une classification adaptative pour tenir compte de la diversité des activités des organismes, des spécificités des Branches et des évolutions à venir.

Le projet de classification a représenté une enveloppe de plus de 7 200 points (équivalent à une RMPP dédiée à 2,51%), qui sont venus se rajouter à l'enveloppe de points (équivalente à une RMPP[7] à 1,65%) distribuée dans le cadre de notre campagne salariale locale 2025.

Par ailleurs, l'année 2025 a été marquée par plusieurs avancées en matière de qualité de vie et de conditions de travail :

- **Validation de l'expérimentation** des horaires variables avec une plage d'arrivée comprise entre 7h30 et 9h30 et une possibilité de départ dès 15h30, contribuant à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.
- **Négociation et signature du protocole d'accord** sur la déconnexion, signé le 28 avril 2025 et agréé le 11 juin 2025, visant à encadrer l'usage des outils numériques et à garantir le respect des temps de repos.

4. Intégration et gestion des carrières :

L'année 2025 a également été consacrée à la structuration et à la sécurisation des parcours professionnels :

- Refonte du parcours intégration RH, visant à améliorer l'accueil et l'accompagnement des salariés.
- Création d'un livret d'accueil.
- Déploiement de parcours dédiés aux nouveaux managers et nouveaux salariés.
- Refonte du plan de développement des compétences
- Titularisation de 41 salariés en CDI sur 2025.

5. Alternance :

La politique en faveur de l'alternance s'est poursuivie avec un objectif d'accompagnement renforcé des jeunes :

- **Organisation d'une journée d'intégration** dédiée aux nouveaux alternants Photos
- **Création d'un outil d'accompagnement** spécifique pour nos jeunes « Le Passeport Alternance »







[7] RMPP : Rémunération moyenne par personne en place.

8.1.3 LES RECRUTEMENTS ET LA FORMATION PROFESSIONNELLE

1. Les recrutements :

L'année 2025 a été marquée par une activité soutenue en matière de recrutement, traduisant à la fois le dynamisme de l'organisme et la nécessité de répondre à des besoins opérationnels importants.

295 recrutements ont été réalisés en 2025, contre 253 en 2024, dans le respect des délais impartis.

Le parcours de Onboarding a été totalement rénové afin d'accueillir et accompagner au mieux les nouveaux collaborateurs. Une matinée dédiée aux personnes titularisées a été instaurée, afin de valoriser cet évènement important de leur parcours professionnel, au travers d'un moment de convivialité, leur permettant de se rencontrer et d'avoir des informations supplémentaires sur la vie de l'organisme.

Un accompagnement au recrutement a été proposé aux managers à la suite d'un questionnaire Forms visant à qualifier leurs besoins. Sur les 53 managers, 39 ont exprimé le souhait d'en bénéficier. Par la suite, les outils présentés lors des accompagnements ont été mis à leur disposition sur une page dédiée du Cafcom le 26 août 2025, avec un Tuto Flatch'r, afin de favoriser l'appropriation et l'autonomie des managers.

Une des actions phares de l'année a été le développement et la structuration du recrutement des alternants, accompagné d'une journée d'accueil spécifique et d'un passeport de l'alternance. 19 personnes, dont 12 toujours en cours sur 2026, ont été accueillies dans des services variés : communication, accueil, plateforme téléphonique, Pôle gestion administrative du personnel, Secteur emploi et développement des compétences, informatique, qualité/RSE/QVT, Centre social, travailleurs sociaux, VACAF.

Les issues de contrat sont particulièrement positives : 5 contrats sur les 7 échus ont débouché sur un contrat de travail soit 71%, dont 2 en Cdi soit 29%.





2. La formation professionnelle :

Sur la base des effectifs au 31 décembre 2025 (860 salariés), le taux d'accès global à la formation est de 95,23% : 819 personnes ont bénéficié d'une formation sur 2025 soit 77,58%.

Un budget formation particulièrement soutenu et maîtrisé malgré une hausse notable des frais annexes liés aux déplacements. L'enveloppe dédiée a été augmentée à 130 000 €, contre 110 000 € les années précédentes. L'effort financier global consacré à la formation atteint 2,16 M€, soit 7,59% de la masse salariale, contre 7,19% en 2024, traduisant un investissement soutenu au service de la montée en compétences et de la qualité du service rendu aux usagers.

Au-delà de la refonte complète de la présentation du Plan de développement des compétences, 3 axes phares ont été mis en avant afin de répondre aux besoins opérationnels des salariés :

- La gestion des incivilités et des situations difficiles : 283 personnes ont été formées.
- Le développement managérial, à travers une offre riche et diversifiée illustrant la volonté d'accompagner les managers dans toutes les dimensions de leur rôle, qu'il s'agisse de pilotage, de posture, de communication ou encore d'innovation.
- La formation de développement personnel, dont ont bénéficié 77 salariés.

La Caf de l'Hérault a également participé à l'opération « 1 élève / 1 stage » à destination des élèves de seconde. Par ailleurs, l'organisme a poursuivi l'accueil de stagiaires tout au long de l'année, dans divers services (ex : informatique, les accueils, le centre social, le travail social, la RH et la communication ...). En 2025, le nombre de stagiaires accueillis sur 2025 est en hausse : 31 ce qui représente 667 journées. Sur les 31 stages, l'un d'entre eux a débouché sur un Cdd.



3. Information et communication :

Afin de garantir une meilleure lisibilité des dispositifs RH, le service a renforcé sa communication interne sur les dispositifs d'accompagnement à la formation et au développement des compétences, à travers 33 interventions réalisées dans les services en un mois, permettant d'informer les salariés et de répondre à leurs interrogations. Le portail Cafcom a fait l'objet de mises à jour régulières, avec l'ajout de nouvelles rubriques, de modes opératoires dans les divers domaines de compétences du service : le recrutement, les EAEA[8], la formation.

4. La Gestion des emplois et des parcours professionnels :

Le secteur EDC a développé la gestion du suivi des effectifs en continuant à s'équiper d'outils de suivi et de projection de l'évolution des ETP, permettant d'anticiper les diverses mobilités et donc les besoins de recrutement.

Cette gestion au plus proche de la réalité a permis d'atteindre l'objectif de saturation des effectifs pour la deuxième année consécutive.

L'année 2025 a également permis de finaliser la mise à jour de tous les référentiels de compétences, afin de pouvoir permettre à chacun de s'autoévaluer lors des entretiens d'évaluation et d'accompagnements et d'avoir des compétences en corrélation avec les évolutions des métiers et des technologies.

Enfin, le secteur Emploi et développement des compétences a poursuivi le développement de la promotion des métiers et de la marque employeur par sa présence sur 10 évènements et salons (TAF, Job été, Handijob, Forum entreprise université, Duoday, Job dating de la sécurité sociale...), mais également par la diffusion d'informations et vidéos de présentation des métiers, au travers du site carrière et l'extension de sa présence sur les réseaux sociaux tels que TikTok.

Un service en constante évolution :

Dans une logique d'amélioration continue, le secteur EDC a réalisé une étude d'optimisation interne visant à formuler des propositions d'améliorations pour optimiser son organisation et la planification des activités et déterminer le rôle de chacun.

Un accent particulier a été mis sur le développement des compétences des salariés du service afin de s'adapter aux évolutions et pouvoir rendre le service le plus adapté possible :

- Les chargées de recrutement ont participé à la formation « Les essentiels du recruteur en RGSS[9] » axée sur le recrutement et les spécificités des organismes de Sécurité sociale (convention...) et à la formation « Recruter sans discriminer ».
- Les chargés de formation ont été sensibilisés à l'IA (FOAD) et ont été formés sur le RGPD[10].

[8] **EAEA** : Entretien annuel d'évaluation et d'accompagnement
[9] RGSS : Régime général de la Sécurité sociale
[10] RGPD : Réglement général sur la protection des données

Chiffres clés 2025

2 907
sollicitations des salariés par la création d'un ticket

99,4%
taux de réponse en moins de 5 jours

295
embauches en 2025 (253 en 2024)

105
sessions de recrutement

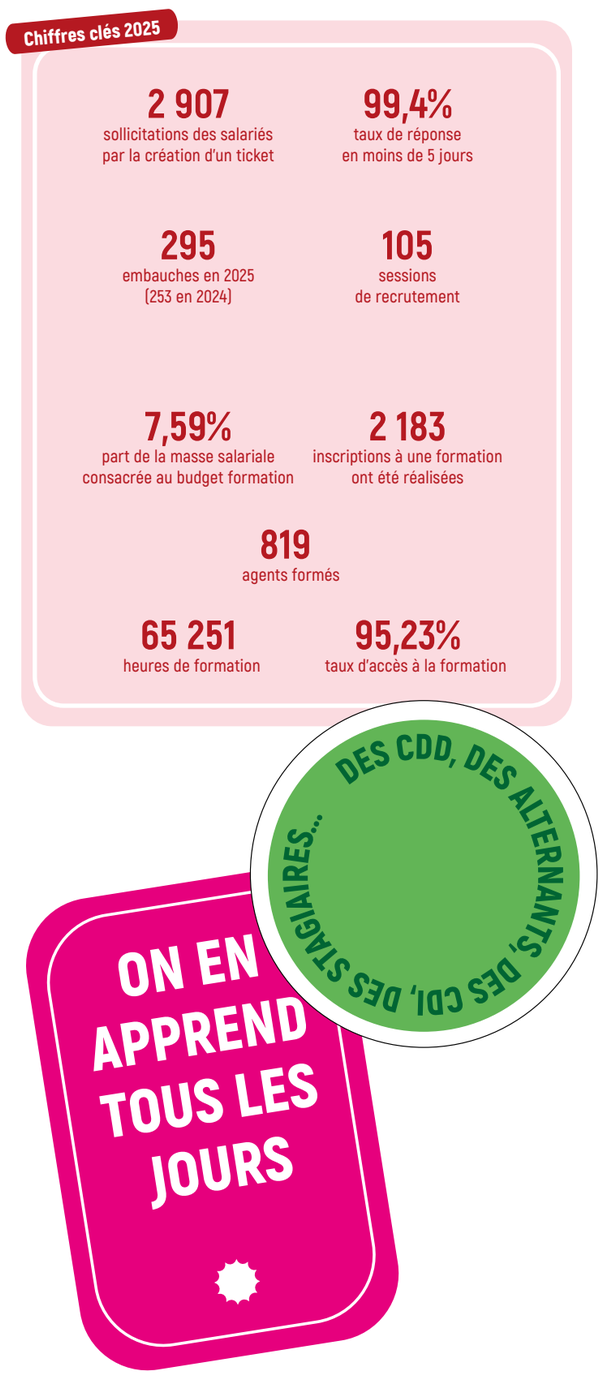
7,59%
part de la masse salariale consacrée au budget formation

2 183
inscriptions à une formation ont été réalisées

819
agents formés

65 251
heures de formation

95,23%
taux d'accès à la formation



8.1.4 LE PÔLE GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL – GAP

Au cours de l'année 2025, le Pôle Gestion administrative du personnel a poursuivi ses missions essentielles tout en s'adaptant à un environnement réglementaire et technique en constante évolution. Le service s'est mobilisé autour de plusieurs priorités : la mise en conformité des pratiques, l'accompagnement individualisé des salariés et le renforcement de l'accès à l'information RH. L'ensemble des actions menées témoigne de l'engagement du Pôle Gap à garantir un service fiable, réactif et centré sur les besoins des salariés.

Adaptation aux évolutions réglementaires et techniques :

Le Pôle Gap a assuré une veille active des évolutions réglementaires et conventionnelles, permettant une mise à jour continue des pratiques. Plusieurs mesures ont ainsi été mises en œuvre, parmi lesquelles :

- La non-proratisation des journées mobiles acquises et prises au cours de la même année civile,
- L'application du droit aux congés le plus favorable pour les salariés en arrêt maladie,
- Le déploiement de la nouvelle classification des salaires,
- La mise en œuvre du mode opératoire national des sorties.

Ces ajustements ont permis de garantir la conformité des processus de gestion administrative et de sécuriser les droits des salariés.

L'année 2025 a été marquée par une activité soutenue en matière de gestion administrative :

- 295 embauches ont été réalisées en 2025, contre 253 en 2024, dans le respect des délais impartis.
- 276 formalités de sortie ont été traitées, contre 235 en 2024.

Chaque entrée et départ ont fait l'objet d'un accompagnement rigoureux, incluant la remise des documents obligatoires et traitement du solde de tout compte, dans le respect des obligations légales.

Contribution à l'intégration des nouveaux salariés :

Le Pôle Gap a participé activement aux séances d'intégration des nouveaux arrivants, en collaboration avec le service recrutement. Ces interventions ont permis de :

- **Faciliter** les démarches administratives dès l'arrivée,
- **Créer** un premier lien avec le Pôle Gap,
- **Favoriser** une intégration rapide et sécurisée des nouveaux collaborateurs.

Information et communication :

Un effort particulier a été porté sur l'amélioration de l'accès à l'information :

- Le portail Cafcom - Mon compte salarié - a fait l'objet de mises à jour régulières, avec l'ajout de nouvelles rubriques, de documents RH, de guides pratiques et actualités.
- Des Flash Infos mensuels ont été diffusés tout au long de l'année afin de relayer les évolutions, rappeler les échéances importantes et valoriser les dispositifs existants.

Ces actions contribuent à renforcer la lisibilité et l'accessibilité de l'information pour l'ensemble des salariés.

Traitement des sollicitations salariés :

Le service s'est fortement mobilisé pour répondre aux nombreuses sollicitations des salariés. Au total, plus de 3 288 demandes ont été traitées sur l'ensemble de l'année (hors sollicitations par mail).

Ces sollicitations ont porté sur une grande diversité des thématiques, parmi lesquelles : la gestion des congés et absences, le temps de travail, les primes et avantages.

Accompagnement personnalisé des salariés :

Le service a poursuivi son engagement en faveur d'un accompagnement de proximité, en proposant :

- Des rendez-vous individualisés (en présentiel ou à distance) pour répondre aux situations spécifiques,
- Un appui dans les démarches administratives et les transitions professionnelles (reprise après arrêt, titularisations, CDI, changement de statut, départ en maternité, à la retraite, etc).

Des outils pratiques, tels que des « to do list » dédiées à la parentalité et à la retraite, ont également été mis à disposition.

En 2025, c'est plus de 160 rendez-vous réalisés avec un taux de satisfaction post entretien sur l'accueil physique des agents de 100%.

Par ailleurs, la présence du Pôle Gap sur le site de Béziers a été assurée tout au long de l'année, garantissant une équité de service entre les sites.

Maintien du lien avec les salariés en arrêt de travail :

Tout au long de l'année, des rendez-vous de liaison ont été systématiquement proposés aux salariés en arrêt de travail de plus de 30 jours.

Ces entretiens ont permis de maintenir le lien avec l'employeur, d'anticiper les conditions de reprise et d'accompagner au mieux le retour à l'activité.



8.1.5 LE FLEX OFFICE À BÉZIERS : UN TEMPS FORT DE L'ANNÉE 2025

L'année 2025 a été marquée par la mise en place du flex office sur le site de Béziers, à l'occasion d'une réorganisation des espaces de travail. Ce projet s'inscrit dans une dynamique plus globale de réorganisation des espaces, visant à accompagner l'évolution des pratiques professionnelles et à adapter l'environnement de travail aux nouveaux usages.

Déployé dans un premier temps à titre expérimental auprès de plusieurs services, le flex office repose sur un principe de mutualisation des postes de travail. Les agents ne disposent plus d'un bureau attitré et choisissent quotidiennement leur espace en fonction de leurs activités, tout en bénéficiant de solutions de rangement individuelles. Ce mode d'organisation favorise une occupation plus souple et optimisée des locaux, tout en encourageant les échanges informels et le travail collaboratif.

Cette expérimentation répond à plusieurs objectifs opérationnels et humains :

- **Redynamiser** les temps de présence sur site dans un contexte où près de 75% des agents sont en télétravail, avec des retours majoritairement concentrés sur certains jours ;
- **Optimiser** l'utilisation des bureaux, rendus partiellement inoccupés plusieurs jours par semaine ;
- **Mieux accueillir** les nouveaux entrants, les agents en CDD et les salariés non éligibles au télétravail ;
- **Proposer** des conditions de travail attractives et adaptées à la diversité des missions ;
- **Expérimenter** des formes d'organisation plus agiles, en cohérence avec les enjeux de performance et de qualité de vie au travail.

La démarche s'est accompagnée d'une personnalisation des espaces de travail, chaque groupe pouvant aménager son environnement (végétalisation, affichage d'informations utiles, casiers ou étagères), afin de favoriser le bien-être et l'appropriation des lieux. Elle a également conduit à la création d'un espace commun dédié, le Patio Kaizen ou Comptoir Obeya, aménagé dans l'ancienne zone de débordement, conçu comme un lieu hybride combinant pilotage de l'activité et échanges informels.

Menée de manière progressive et concertée, cette expérimentation s'inscrit pleinement dans l'axe 5 de la COG : « Innover, expérimenter et évaluer ».

#8.2 LA GESTION DES MOYENS MATÉRIELS ET FINANCIERS

8.2.1 PÔLE INFORMATIQUE : MODERNISATION, SÉCURITÉ ET ACCOMPAGNEMENT DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

L'année a été marquée par une forte mobilisation du Pôle informatique, autour de projets visant à moderniser les infrastructures, renforcer la sécurité du système d'information et accompagner l'évolution des usages numériques au sein de l'organisme.

Modernisation des infrastructures et du parc informatique

Plusieurs projets techniques ont été conduits afin de garantir la performance, la fiabilité et la pérennité des environnements informatiques. Le pôle a assuré le remplacement des équipements réseau sur l'ensemble des sites, ainsi que le renouvellement des serveurs de proximité.

La migration de l'ensemble des postes de travail vers Windows 11 a constitué un chantier important de l'année, permettant d'harmoniser les environnements et d'anticiper les enjeux de sécurité et d'obsolescence. En parallèle, le projet « Nouvelle forêt » a été finalisé, avec le déploiement de nouveaux équipements : postes de travail, tablettes et smartphones.

La gestion du parc informatique est restée un enjeu central, avec le remplacement des matériels obsolètes (unités centrales et écrans), afin d'offrir aux utilisateurs des équipements adaptés à leurs besoins professionnels.

Sur le site de Béziers De Gaulle, le pôle informatique a accompagné les différentes phases des travaux de rénovation du bâtiment, en assurant la désinstallation et la réinstallation du matériel informatique, tout en garantissant la continuité de service. À Montpellier Celleneuve, les systèmes audio et vidéo des salles de réunion ont été renouvelés, améliorant les conditions de travail collaboratif et les usages hybrides.



Sécurité du système d'information et conformité

La sécurité du système d'information a constitué un axe prioritaire. Le déploiement de la solution Windows Hello s'inscrit dans une démarche de sécurisation renforcée des accès.

Le pôle informatique a également contribué à la mise à jour des preuves dans le cadre des référentiels SSI 2025 et PS43 2025, traduisant un engagement constant en matière de conformité, de maîtrise des risques et de protection des données. Il a par ailleurs assuré la supervision du plan de contrôle CDAP 2025 et participé aux opérations de recette de l'outil SDH.

Transformation numérique interne et accompagnement des usages

En parallèle des projets techniques, le pôle informatique a poursuivi son accompagnement de la transformation numérique interne. Quatre outils locaux ont été développés via PowerApps, afin de répondre à des besoins métiers spécifiques et de simplifier certains processus.

Un effort important a été consacré à la montée en compétences des utilisateurs, à travers des formations aux outils bureautiques et l'organisation de 63 ateliers Office 365, notamment à destination des nouveaux managers et des nouveaux arrivants. Ces actions ont contribué à une meilleure appropriation des outils numériques et à l'harmonisation des pratiques.

Sensibilisation à l'intelligence artificielle : un temps fort de l'année

Le pôle informatique a également joué un rôle central dans le lancement de la démarche d'acculturation à l'intelligence artificielle, qui a constitué un temps fort de l'année. Plusieurs actions complémentaires ont été menées afin de sensibiliser l'ensemble de l'organisme aux enjeux, aux opportunités et aux limites de l'IA.

Les membres du Comité de direction ont bénéficié d'un temps de formation dédié, permettant de partager un socle commun de connaissances sur l'IA et son cadre d'usage. Cette réflexion a été prolongée lors d'un séminaire des cadres, conçu comme un espace de réflexion collective sur l'intégration de l'IA dans les pratiques professionnelles, dans le respect des exigences réglementaires, éthiques et du RGPD.

L'ensemble des salariés a été associé à cette démarche grâce à une exposition dédiée à l'intelligence artificielle, à visée pédagogique et interactive. Celle-ci a permis de démystifier l'IA, d'encourager l'esprit critique et de favoriser les échanges autour de ses impacts sur les métiers.

Enfin, la démarche a été structurée par la désignation de 24 salariés volontaires comme ambassadeurs IA, formés spécifiquement pour accompagner les équipes. Ces référents constituent des points d'appui internes pour diffuser les bonnes pratiques, répondre aux interrogations et contribuer à une appropriation progressive et responsable de ces nouveaux outils.

Listes des ambassadeurs IA :

- Corinne ALBERT
- Sophie BADOR
- Aurore BAUME
- Emmanuelle BERTRAND
- Kristie BLANC
- Magali CHAMBO
- Christophe CLERGUE
- Samuel COUDERT-BONNAFOUS
- Caroline ESTEVE
- Veronique FLAK
- Caroline FOLGADO
- Mylaine FONTANGE
- Christel HELY
- Aude HERBONNIERE
- Fanny HEURTEAU
- Jerome MATHIS
- Sohela RAHHALI
- Aurore RIDE
- Emilie ROBERT
- Leslie SAOUDI-LEMAIRE
- Celine SUAU
- Cecile VACASSY
- Benedicte VIAFORA
- Charlene WIECZORECK



8.2.2 PÔLE IMMOBILIER : AMÉLIORER DURABLEMENT CONDITIONS DE TRAVAIL ET MODERNISER LES SITES

Le pôle immobilier s'est fortement mobilisé, autour de projets visant à **préserver le patrimoine, moderniser les infrastructures et améliorer durablement les conditions de travail des salariés** sur l'ensemble des sites de la Caf de l'Hérault.

Des interventions ciblées sur les sites de Montpellier Celleneuve et Béziers De Gaulle.

Sur le site de **Montpellier Celleneuve**, plusieurs actions ont été engagées afin de renforcer la sécurité, le confort et la transition énergétique :

- **Sécurisation** de l'abri vélos et de la clôture,
- Remplacement du portail d'accès au parking souterrain,
- Remplacement des vélums de la terrasse de la cantine,
- Installation d'une borne de recharge électrique supplémentaire.

Ces opérations ont permis d'améliorer à la fois les conditions d'accès, les espaces de vie collective et l'accompagnement des usages liés aux mobilités durables.

Sur le site de **Béziers De Gaulle**, le pôle immobilier a assuré le suivi de plusieurs projets structurants, notamment le **dédoublement de la borne de recharge électrique** et la **mise en œuvre du flex office**, déployé dans le cadre de la réorganisation des espaces de travail.

Entretien et amélioration continue sur l'ensemble des sites

En complément, le pôle immobilier a poursuivi les **travaux d'entretien courant des bâtiments** sur l'ensemble des sites.

Focus sur le site de Béziers : une réhabilitation d'ampleur achevée en 2025

L'année 2025 constitue un **temps fort pour le site de Béziers De Gaulle**, avec l'achèvement des travaux de rénovation engagé sur le site. Après la rénovation des anciens locaux de la CPAM, finalisée en 2022, les travaux se sont poursuivis pour **moderniser les anciens locaux de la Caf**, dans un objectif d'amélioration des conditions de travail et de performance énergétique.

L'ensemble des travaux s'est déroulé sur l'année 2025 et est désormais **totalement achevé**. Ils ont porté principalement sur :

- Le **remplacement des menuiseries et des vitrages**, améliorant le confort thermique et acoustique,
- La **modernisation du système de chauffage et de climatisation**, contribuant à une meilleure performance énergétique du bâtiment,
- L'aménagement des espaces favorisant le bien-être au travail.

Ces interventions ont concerné l'ensemble des niveaux du bâtiment, y compris les salles dédiées à la formation et à la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT).

La réalisation des travaux a nécessité, de manière temporaire, le **déménagement de certains services vers des espaces provisoires** sur les sites de Béziers De Gaulle et de Béziers Dullague. Les solutions mises en place ont permis de **limiter les impacts sur l'activité** et d'assurer la continuité du service.

Une mobilisation forte des équipes internes

La réussite de ces projets repose sur **l'engagement conjoint du chargé de projet immobilier, des équipes du pôle immobilier et du pôle informatique**, étroitement mobilisées tout au long de l'année. Leur coordination a permis d'anticiper les contraintes techniques, d'accompagner les phases de transition et de garantir la remise en service progressive des locaux dans des conditions optimales.

Ces travaux offrent désormais aux salariés de Béziers un **environnement de travail plus confortable, plus fonctionnel et plus économe en énergie**, en cohérence avec les engagements de l'organisme en matière de qualité de vie au travail et de gestion responsable de son patrimoine.







8.2.3 LE DÉPARTEMENT GESTION DES FLUX-PCA-SÛRETÉ-SÉCURITÉ

Un service support garant de la fluidité des échanges, protecteur des personnes, des biens et des données et acteur clé dans la continuité d'activité.

Faire circuler l'information

Le pôle Gestion des flux garantit la prise en charge, l'orientation, la fiabilisation des données entrantes et sortantes aussi bien des flux papiers que dématérialisés. L'identification et l'immatriculation des allocataires, la certification des adresses, le traitement des plis non distribuables, la création des données de référence sont autant d'activités discrètes mais essentielles au traitement des dossiers allocataires et des partenaires.

Gérer des activités sensibles

La Caf de l'Hérault a été désignée Caf pivot pour la prise en charge de l'activité Gestion de la personne de la Caf de l'Aude le 12 mai 2025 et celle de la Caf de la Lozère le 3 novembre 2025.

Cette activité sensible permet d'authentifier les personnes nées à l'étranger en leur attribuant un NIR, élément indispensable avant toute étude de droits potentiels.

L'année 2025 a été marquée également par un élargissement d'activités spécifiques avec le traitement des réquisitions des huissiers de justice puis celui des OQTF (Obligation de quitter le territoire).

Assurer la continuité d'activité à travers le Plan de continuité d'activité (PCA)

Le département est le garant du maintien opérationnel des activités de l'organisme en fonction de différents risques. En 2025, le pilotage du PCA, à travers la formalisation et la mise à jour de scénarios de crise, a permis de gérer sans dégradation de la qualité de service les différents incidents techniques qui ont pu se produire.

Protéger : sécurité et sûreté au cœur des priorités

La sécurité des personnes et des biens ainsi que la sûreté des sites constituent une mission majeure du pôle sécurité-sûreté. À ce titre, les dispositifs de sûreté ont été renforcés en 2025 sur plusieurs sites, notamment au siège et au Centre social, avec la modernisation du système de vidéoprotection, ainsi qu'auprès de certains salariés, en particulier les contrôleurs, par le déploiement du dispositif My Keeper.

En 2025, la sensibilisation des salariés aux mesures de sûreté s'est intensifiée, notamment grâce à la réalisation d'un support vidéo pédagogique et à l'organisation, le 11 décembre 2025, d'un premier exercice d'intrusion «grandeur nature» au siège, marquant une étape importante dans la démarche de prévention.








8.2.4 LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Depuis la mise en application du Décret tertiaire en 2019, la Caf de l'Hérault s'inscrit dans une trajectoire ambitieuse de réduction de ses consommations énergétiques à horizon de 30 ans.

Cette démarche s'appuie sur une mobilisation collective et sur la mise en œuvre d'actions structurantes, permettant d'obtenir des résultats significatifs dès les premières années.

Entre 2024 et 2025, les consommations ont ainsi évolué de manière notable :

-14%
de baisse
de consommations de gaz

-27%
de réduction
des consommations d'électricité

Ces résultats confirment l'efficacité des mesures déployées et encouragent la poursuite des efforts engagés.

Des outils structurants au service de la transition énergétique

Afin d'atteindre les objectifs fixés, la Caf s'appuie sur plusieurs dispositifs stratégiques :

- Un Plan de sobriété énergétique, visant à réduire les consommations au quotidien ;
- Un Schéma directeur budgétaire, mobilier et immobilier, permettant de planifier les actions à moyen et long terme ;
- Un Plan national immobilier, intégrant les enjeux de performance énergétique des bâtiments.

Des actions concrètes déployées à plusieurs niveaux

Optimisation des bâtiments

Plusieurs actions ont été mises en œuvre pour améliorer la performance énergétique du patrimoine immobilier :

- Régulation et maîtrise des températures intérieures ;
- Déploiement généralisé d'éclairages LED couplés à des capteurs de présence ;
- Arrêt du chauffage et de la climatisation en période de mi-saison ;
- Renforcement de l'isolation thermique ;
- Installation de dispositifs de protection solaire (stores automatiques) ;
- Renouvellement des équipements énergétiques, notamment par l'installation de pompes à chaleur performantes.

Sobriété numérique

Des mesures spécifiques ont également été prises pour réduire l'empreinte énergétique liée aux usages numériques :

- Extinction automatique des unités centrales en dehors des heures de travail (21h30) ;
- Campagnes de sensibilisation auprès des agents, notamment à travers l'initiative « Éteignez vos écrans » ;
- Diminution des impressions papier.



Mobilités durables

La politique de mobilité contribue également à cet effort global :

- Mise en place du Forfait mobilités durables ;
- Encouragement des pratiques de covoiturage ;
- Mise à disposition de solutions alternatives telles que les vélos et les stationnements adaptés : vélos, trotinettes et déploiement d'un nouvel abri à vélo sécurisé sur celleneuve ;
- Renouvellement progressif du parc automobile, dans une logique de réduction de l'empreinte environnementale.

Une dynamique à poursuivre

Les résultats obtenus illustrent la pertinence de la stratégie engagée. Ils reposent à la fois sur des investissements structurants et sur l'implication des agents au quotidien.

La Caf de l'Hérault entend poursuivre et amplifier cette dynamique afin de contribuer pleinement aux objectifs nationaux de transition énergétique.

Caf de l'Hérault
139, avenue de Lodève
34 943 Montpellier Cedex 9
www.caf.fr

SUIVEZ-NOUS SUR :

