

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

SOMMAIRE

3

ÉDITO	5
LES TEMPS FORTS 2025	6
L'ÉQUIPE DE DIRECTION - L'ORGANIGRAMME	12
LA VIE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	13

1/ LA CAF EN ILLE-ET-VILAINE **16**

PORTRAIT DE TERRITOIRE	18
CHIFFRES CLÉS 2025	20
L'ACCÈS AUX DROITS : NOTRE PRIORITÉ	21
UNE CAF CONNECTÉE ET SOLIDAIRE	33

2/ LA CAF AU SERVICE DE TOUTES LES FAMILLES, DES JEUNES ET DES TERRITOIRES **34**

DÉVELOPPER LES SERVICES AUX FAMILLES SUR LES TERRITOIRES	36
CONCILIER VIE FAMILIALE ET VIE PROFESSIONNELLE	40
ACCOMPAGNER LA PARENTALITÉ	44
AMÉLIORER LE CADRE DE VIE ET L'HABITAT	47
SOUTENIR LES PLUS FRAGILES	50
SOUTENIR LES JEUNES	53
UNE DÉMARCHE QUALITÉ POUR GARANTIR LE JUSTE DROIT	54

3/ LA CAF RÉORGANISE SES FONCTIONS TRANSVERSES **58**

NOTRE STRATÉGIE DE GESTION	60
LEXIQUE	70

« Il nous appartient de veiller tous ensemble à ce que notre société reste une société dont nous soyons fiers : pas cette société des sans-papiers, des expulsions, des soupçons à l'égard des immigrés, pas cette société où l'on remet en cause les retraites, les acquis de la Sécurité sociale, pas cette société où les médias sont entre les mains des nantis, toutes choses que nous aurions refusé de cautionner, si nous avions été les véritables héritiers du Conseil National de la Résistance. »

Stéphane Hessel, *Indignez vous !*





**C'est avec fierté
que je vous pré-
sente le rapport d'ac-
tivité 2025 de la Caf,
un regard sur une année**

**riche en évolutions et en réussites pour
notre Caf.**

L'année écoulée a une nouvelle fois démontré la force de notre collectif. Dans un contexte en constante évolution, nous avons su avancer, nous adapter, grâce avant tout à l'implication quotidienne des équipes.

Ce rapport d'activité retrace les temps forts, les réalisations marquantes et les projets structurants qui ont jalonné l'année. Il témoigne de l'énergie déployée autour de nos priorités stratégiques et de notre capacité à travailler ensemble.

La simplification de l'accès aux droits constitue assurément un axe majeur de notre engagement. À ce titre, la réforme de la « solidarité à la source », déployée en mars 2025, contribue pleinement à cette ambition : faciliter les démarches et garantir un accès plus juste et plus rapide aux prestations. Des difficultés techniques réelles sont certes apparues malgré une méthode de conduite du changement renforcée, fondée sur la mobilisation de cinq Caf pilotes ayant largement partagé leur expérience. Néanmoins le professionnalisme, l'engagement des équipes ont permis de consolider cette évolution importante.

La réforme du Complément de mode de garde (CMG) entrée en vigueur en septembre améliore également les droits des familles en réduisant leur reste à charge en cas de recours à un mode d'accueil individuel.

Les partenaires jouent par ailleurs un rôle essentiel dans l'accès aux droits et la diffusion de nos offres de service ou aides. Il est essentiel pour cela qu'ils disposent du bon niveau d'information. A cet effet, « Les Directs de la Caf », co-construits de manière collaborative en interne sont organisés régulièrement et rencontrent une audience croissante. Ils illustrent cette mobilisation collective au service de nos différents publics.

Parallèlement, nous avons poursuivi la mise en œuvre de notre stratégie d'amélioration de l'accueil de nos allocataires de différentes façons. L'appropriation d'un nouvel outil permet une meilleure gestion des files d'attente et l'analyse plus exhaustive des motifs de contact nous offrant ainsi la possibilité d'adapter plus finement nos réponses et d'améliorer l'efficacité de nos parcours usagers. Dans cette dynamique, les travaux préparatoires à la mise en place d'un accueil décentralisé, au plus près des publics prioritaires des quartiers rennais se sont poursuivis.

En interne, le projet d'entreprise Cap 2030 ! Caf ou pas cap ? Relevons le défi ! a continué à structurer notre action. « Mieux se connaître pour mieux collaborer » a été le fil conducteur du FestiCaf 2025. Cette démarche s'est prolongée jusqu'à la fin de l'année dans le but de favoriser l'interconnaissance et les synergies quotidiennes inter-services.

L'année a par ailleurs été marquée par la mise en œuvre de la nouvelle classification des emplois, levier majeur pour attirer et fidéliser les talents. D'autres initiatives, comme notre participation à la semaine de l'emploi à la Sécurité sociale aux côtés de l'ensemble des organismes de Sécurité sociale, ont contribué également à promouvoir les opportunités d'emploi au sein de notre institution.

Le travail en réseau s'est également consolidé, notamment avec la bonne implantation de la mission stratégique Service Public Petite Enfance portée par la Caf d'Ille-et-Vilaine au sein du réseau des Caf dès sa première année d'activité.

Enfin, nous avons célébré les 80 ans de la Sécurité sociale, à travers plusieurs temps de commémoration, rappelant que cette idée fondatrice de solidarité universelle demeure plus que jamais porteuse d'avenir et de sens pour notre action quotidienne.

Je vous souhaite une lecture enrichissante de ce rapport, reflet fidèle du travail accompli et de l'engagement de chacun.

Merci sincèrement à toutes et à tous.

Tania CONCI-HINGANT
Directrice

SOLIDARITÉ EN ACTION : UNE MOBILISATION AU SERVICE DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

La Caf 35 a mené une collecte solidaire au profit de l'association Liboké, en faveur des enfants de l'école de Sassa en République démocratique du Congo.

Inscrite dans les valeurs de solidarité et d'égalité des chances portées par la branche Famille, cette action a suscité une forte mobilisation des équipes.

Plus de 400 fournitures scolaires et 96 produits d'hygiène ont été collectés, contribuant à améliorer les conditions d'apprentissage et à soutenir la scolarisation des jeunes filles.

La venue de Landry Milingo, président fondateur de l'association, a marqué un temps fort lors de la remise officielle des dons. Un temps d'échange en visioconférence avec l'école bénéficiaire est venu clôturer et illustrer concrètement l'impact de cet engagement collectif.



ARRIVÉE DE L'ENFANT : UN ACCOMPAGNEMENT DÈS LES PREMIERS INSTANTS



La Caf 35 a déployé le parcours « arrivée de l'enfant », une offre globale pour accompagner les futurs et jeunes parents. Mails personnalisés, rendez-vous dédiés, kit pratique et webinaires Caf-Cpam jalonnent ce parcours de la grossesse aux 3 ans de l'enfant. Une démarche coordonnée qui facilite les actions, informe et sécurise les familles à chaque étape clé.



AU PLUS PRÈS DES JEUNES : LA CAF 35 ENGAGÉE ET ACCESSIBLE

Du 11 au 13 janvier 2025, la Caf 35, aux côtés de l'Assurance Maladie, est allée à la rencontre des jeunes au Salon de l'Étudiant. Avec un stand ludique et interactif, près de 2 750 visiteurs ont pu s'informer sur le logement et la santé. Échanges, conseils et accompagnements personnalisés ont rythmé ces trois jours, illustrant une Caf moderne, accessible et pleinement engagée auprès des étudiants et de leurs familles.

JOB DATING 100% SÉCU : À LA DÉCOUVERTE DE NOS MÉTIERS

La Semaine de l'emploi à la Sécurité sociale, a une nouvelle fois mobilisé les organismes bretons.

Caf, Carsat, Cpm, Urssaf et MSA étaient rassemblés autour d'un objectif commun : faire découvrir la richesse de nos métiers et promouvoir les opportunités d'emploi.

Nouveautés 2025 : des conférences animées par les salariés et un live TikTok pour plonger dans les coulisses de l'événement.

Une édition dynamique, riche en échanges, qui contribue à susciter des vocations !



ENGAGEMENT RENOUVELÉ POUR LA COHÉSION SOCIALE À RENNES

Le 11 mars 2025, la Caf d'Ille-et-Vilaine, la Ville de Rennes et l'Association rennaise des centres sociaux (ARCS) ont signé une nouvelle convention de partenariat pour la période 2025-2027. Cet engagement réaffirme le soutien de notre organisme aux six centres sociaux rennais, implantés au cœur des quartiers prioritaires.

Par cette convention, la Caf d'Ille-et-Vilaine poursuit son engagement aux côtés de la Ville de Rennes pour soutenir les actions des centres sociaux et garantir leur rôle fondamental en matière de solidarité, d'accompagnement social et de renforcement du lien social entre les habitants.

Ce partenariat s'inscrit pleinement dans la Convention Territoriale Globale (CTG), un cadre structurant qui vise à développer des actions adaptées aux besoins des familles et à améliorer la cohésion sociale dans les territoires.



FRANCE SERVICES : DYNAMIQUE COLLECTIVE AU SERVICE DES TERRI- TOIRES

En avril 2025, la Caf 35 a participé aux Rencontres départementales France Services à Saint-Grégoire, réunissant 115 acteurs du réseau.

L'occasion pour la Caf de valoriser ses actions en faveur des allocataires et de partager ses actualités, tout en renforçant la coopération avec ses partenaires au service des territoires et des publics les plus fragiles.



TROOV : POUR UN ACCUEIL PLUS FLUIDE DES USAGERS

Troov est la nouvelle solution nationale pour gérer l'accueil et les rendez-vous. Plus intuitive, elle modernise l'organisation et améliore l'expérience usagers.

Déployé avec l'appui des équipes et des formations dédiées, Troov marque une étape clé pour un accueil plus simple, fluide et efficace.

CLASSIFICATION 2025 : UN DÉPLOIEMENT PRO- GRESSIF ET STRUCTURANT

Signée en novembre 2024, la nouvelle classification des employés et cadres est entrée en application en 2025.

Trois étapes clés ont rythmé sa mise en œuvre en mobilisant la Direction, le service des Ressources Humaines, les managers et les représentants du personnel.

Cette réforme marque une évolution structurante pour mieux reconnaître les compétences et accompagner les parcours professionnels.

QUAND LES ASS'MAT MONTENT SUR SCÈNE

Et si le quotidien des assistants maternels devenait un spectacle ? Pari réussi pour les (RPE) Relais Petite Enfance du pays de Vitré. Le 18 novembre, 19 professionnelles sont montées sur scène devant 230 spectateurs, offrant une immersion sensible et authentique dans leur quotidien.

À travers des scénettes mêlant humour, émotions et situations réelles, ce spectacle met en lumière la richesse d'un métier encore trop méconnu. Porté collectivement par les RPE, et les partenaires locaux, et soutenu à 80 % par la Caf 35, ce projet innovant répond à un enjeu majeur : renforcer l'attractivité d'un secteur en tension.

Une dynamique qui se poursuit pour continuer à faire naître des vocations et valoriser l'accueil individuel.



80 ANS DE LA SÉCU : UNE ANNÉE DE CÉLÉBRATIONS À LA CAF 35

En 2025, la Sécurité sociale a fêté ses 80 ans, et la Caf35 a pleinement célébré cet anniversaire avec une année riche en temps forts.

En mai, les Jeux Ungslos ont rassemblé 450 agents autour des valeurs de solidarité.

Tout au long de l'année, expositions, portraits d'agents et mise en lumière des "Su'Pères Fondateurs" ont fait vivre l'anniversaire de la Sécu.

Côté culture, une pièce de théâtre pour les salariés de la Sécu et des actions auprès des jeunes ont permis de transmettre cet héritage.

Autre célébration, la Tour de la Sécu, en pleine rénovation (1 200 fenêtres en cours de remplacement), s'est parée d'une banderole visible depuis l'Esplanade Charles de Gaulle.

Entre événements, partage et fierté collective, ces 80 ans ont rappelé une ambition toujours intacte : faire vivre un modèle solidaire, plus que jamais d'actualité.





OCTOBRE ROSE : UN PETIT RUBAN POUR UN GRAND MESSAGE DE SOLIDARITÉ

À l'occasion d'Octobre Rose, les salariés de la Caf 35 ont tous reçu un ruban rose un peu particulier...

Au-delà du symbole de prévention et de sensibilisation au dépistage du cancer du sein, il raconte aussi une autre histoire de solidarité...

Offerts par l'Agence du travail d'intérêt général et de l'insertion professionnelle (ATIGIP) - Ministère de la Justice, ces rubans ont été confectionnés au sein de l'atelier du centre pénitentiaire de Rennes, par des femmes détenues.

Un petit objet pour deux engagements forts qui nous relie.



CAP 2030 : ET SI ON RELEVAIT LE DÉFI ?

À la Caf d'Ille-et-Vilaine, l'avenir se construit dès aujourd'hui avec Cap 2030, notre projet d'entreprise lancé à l'occasion du FestiCaf 2025.

Un projet ambitieux, né d'un travail collectif associant nos équipes, pour répondre à une priorité simple : **offrir un service public toujours plus proche, simple et adapté aux besoins des familles.**

C'est aussi un projet au service des salariés de la Caf qui vise à améliorer leurs compétences, en déclinant le plan Qualité de Vie et Conditions de Travail.



Cap 2030, c'est :

- **3 défis structurants** pour transformer nos pratiques
- **12 ambitions concrètes** pour agir sur le terrain
- **5 valeurs fortes** : transparence, adaptabilité, solidarité, confiance et respect



LES DÉFIS

ALLER JUSQU'AU BOUT
FAIRE CE QUE L'ON DIT
DIRE CE QUE L'ON FAIT



Une nouvelle dynamique collective

Ce projet d'entreprise traduit notre ambition de répondre toujours mieux aux attentes des allocataires, de renforcer notre performance de service public et d'accompagner les transformations de notre environnement.

Parce que la réussite de ces ambitions repose avant tout sur l'engagement des femmes et des hommes qui font vivre notre organisme au quotidien, la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) constitue un levier transversal de ce projet Cap 2030. Elle vise à favoriser un environnement de travail propice à l'épanouissement professionnel, à la coopération, à l'innovation et à la performance collective.



Notre engagement :

- aller jusqu'au bout de nos projets
- rendre notre action plus lisible
- garantir la cohérence entre ce que nous disons et ce que nous faisons

Un projet au service des familles et du territoire

Avec Cap 2030, la Caf d'Ille-et-Vilaine réaffirme son rôle d'acteur clé de la solidarité, en lien étroit avec ses partenaires.



La stratégie est posée, l'énergie est là...
à nous maintenant de jouer collectif.

Alors Caf ou pas Cap ?

Un cap clair jusqu'en 2030, pour un service public toujours plus utile, humain et innovant.

A nous de jouer !



12

L'ÉQUIPE DE DIRECTION



Tania CONCI-HINGANT
Directrice



Marina LEMONNIER
Directrice Comptable
et Financière



Nathalie QUÉMENER
Directrice Adjointe
Mission Caf pivot SPPE
et DAPAC



Samuel ZAPATA
Directeur Adjoint
Ressources



Alix VIGNE
Sous-Directrice
Offre de Service
aux Allocataires et Partenaires
jusqu'au 30 avril 2025

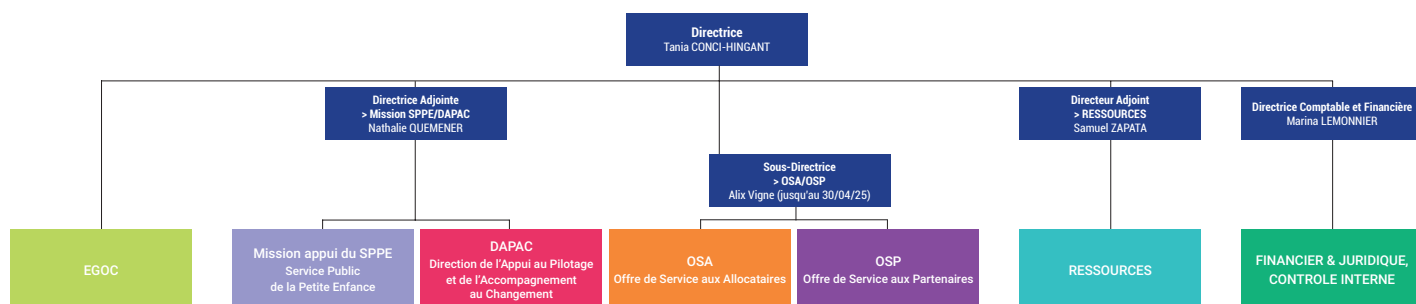


Laurence LE CALVEZ
Sous-Directrice



Philippe LACHAUD
Sous-Directeur de l'EGOC

L'ORGANIGRAMME



LA VIE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

13

Le Conseil d'administration (CA) de la Caf a été renouvelé par arrêté préfectoral du 7 mars 2022 et installé le 14 mars 2022 pour une période de 4 ans.

SA COMPOSITION



Christophe JAN
Président - U2P



Mickaël MANZONI
1^{er} Vice-Président - CFDT



Yannick GUELOU
2^{ème} Vice-Président - CPME



Christophe HORDE
3^{ème} Vice-Président - UDAF
jusqu'au 2 juin 2025



Philippe MOREAU
3^{ème} Vice-Président - UDAF
à compter du 16 juin 2025

Les Conseils d'administration (CA) des Caf participent à la définition de la politique de leur organisme, en cohérence avec les orientations nationales.

Dans ce cadre, la Cnaf signe avec chaque Caf un contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG).

Le CA est composé de 24 membres avec voix délibérative. Ceux-ci sont désignés par les différentes organisations syndicales de salariés, employeurs et travailleurs indépendants, par l'Udaf qui représente diverses associations familiales, et enfin par les personnes qualifiées désignées par le Préfet.

Les représentants du personnel, au nombre de 3, ont voix consultative.

4 réunions de CA se sont tenues en 2025.

LES TEMPS FORTS 2025 DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Mars	- Commission de Recours Amiable : bilan de l'activité 2024 - Les marchés : présentation du recensement des marchés 2024
Juin	- Mise à jour du règlement intérieur - aides financières 2025 - Mise à jour du règlement intérieur - Commission de Recours Amiable et Pénalités - Présentation du Rapport financier et approbation des comptes 2024 - Présentation du Rapport d'activité 2024
Octobre	- Mise à jour du règlement intérieur - Commission de Recours Amiable et Pénalités - Motion adoptée à l'unanimité par les administrateurs relative à la compensation des impacts liés à la prise en charge de la mission SPPE
Décembre	- Adoption du Budget Commun de Gestion 2026 - Adoption du Budget d'Interventions sociales 2026 - Adhésion à différents groupements de commande et lancement des marchés 80 ans de la Sécurité sociale - Temps fort

LES REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

	Titulaires	Suppléants
CGT	- Sylvie BELLARD - Romuald PILET	- Franck LE FER - Non désigné
CGT-FO	- Fabrice LERESTIF - Catherine RENAULT	- Céline CUSSAC - Jacques TALLEC
CFDT	- Josiane DENOUAL - Mickaël MANZONI	- Edwin ANGELE - Faustine GIROT
CFTC	Gilles AUBAUD	Brigitte LEPERE
CFE-CGC	André CHEDOT	Françoise DULORIER

LES REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

	Titulaires	Suppléants
MEDEF	- Philippe BLANCHARD - Marie-Jeanne HAMON	- Non désigné - Non désigné
CPME	- Luc BREDOUX - Perrine DELVILLE	- Non désigné - Mathieu NOBLET
U2P	Jean-Luc MULLONNIERE	Isabelle LESAICHERRE

LES REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

	Titulaires	Suppléants
U2P	Christophe JAN	Estelle SAMSON
CPME	Yannick GOUELOU	Non désigné
FNAE	Jéromine PARMENTIER	Charlotte BARDIN

LES REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

	Titulaires	Suppléants
UDAF	- Christophe HORDE - jusqu'au 02/06/25 - Stéphanie MOTTE - depuis le 02/06/25 - Béatrice MARIETTE - Philippe MOREAU - Aleïda STEUNENBERG	- Clément CORNEC - Stéphanie MOTTE - jusqu'au 02/06/25 - Agnès PICHON DE BURY - Non désigné - Non désigné

LES PERSONNES QUALIFIÉES

Titulaires
- Isabelle BLANCHOT - Nathalie BRETAGNE - Frédéric LOISON - Virginie MUNIGLIA - jusqu'au 18/07/25 - Frédérique MARIA NICOL - depuis le 18/07/25

SON BUREAU

12 membres titulaires	Organisations	Titulaires
Assurés sociaux (5)	CGT CGT-FO CFDT CFTC CFE-CGC	- Romuald PILET - Fabrice LERESTIF - Mickaël MANZONI - Gilles AUBAUD - André CHEDOT
Employeurs & Travailleurs indépendants (5)	MEDEF CPME U2P CPME FNAE	- Philippe BLANCHARD - Perrine DELVILLE - Christophe JAN - Yannick GOUELOU - Jérôme PARMENTIER
Tiers collège (2)	UDAF UDAF Personne Qualifiée	- Christophe HORDE - jusqu'au 02/06/25 - Philippe MOREAU - depuis le 16/06/25 - Frédéric LOISON

4 réunions se sont tenues en 2025.

SES COMMISSIONS

Les commissions du Conseil d'administration sont de deux natures :

Réglementaires

- Commissions de Recours Amiable - 12 réunions en 2025.
- Commissions des Pénalités - 9 réunions en 2025.
- Commissions des Marchés - 1 réunion en 2025.

Facultatives

- Commissions d'action sociale - 4 réunions en 2025.
- Commissions des aides financières individuelles - 11 réunions en 2025.

LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL (AVEC VOIX CONSULTATIVE)

	Titulaires	Suppléants
CGT	Béatrice PERON	- Valérie EVENO - jusqu'au 01/09/25 - Stéphanie MAGNIER
CFDT Collège Employés	Charlotte COUDERC-HUPE - jusqu'au 01/07/25	Non désigné
CGT Collège Cadres	Poste vacant - depuis le 01/10/2024	- Pierre-Antoine REHAULT - Riad AIT-AMMAR





1. LA CAF EN ILLE-ET-VILAINE

L'ILLE-ET-VILAINE, LE DÉPARTEMENT LE PLUS PEUPLÉ DE LA RÉGION

Avec 1 120 666 d'habitants, l'Ille-et-Vilaine est le département le plus peuplé de la région Bretagne. Sa part dans la population régionale est de 32,5 %.

Ses 332 communes sont regroupées en 18 Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) : Rennes Métropole, 4 Communautés d'Agglomération et 13 Communautés de Communes.



**+ d'1 million
d'habitants**

1 120 666 habitants

Données INSEE 2023

LA MOITIÉ DE LA POPULATION BRETEILLIENNE COUVERTE PAR LA CAF



**1 breteillien
sur 2**

**couvert par
une prestation
Caf**

Au 31 décembre 2025, la Caf d'Ille-et-Vilaine a versé des prestations à 239 326 bénéficiaires, soit une baisse de 0,6 % par rapport à décembre 2024.

Au total, 549 862 personnes sont couvertes par les prestations versées par la Caf, soit quasiment un habitant sur deux (49,1%).

LES FAMILLES AVEC ENFANT(S) REPRÉSENTENT LA MAJORITÉ DES ALLOCATAIRES

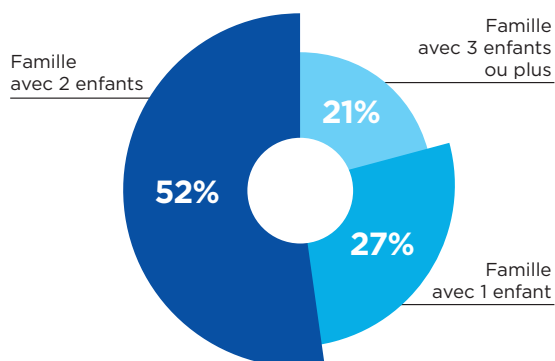
Au 31 décembre 2025, le nombre de familles allocataires avec enfant(s) s'élève à 109 837 et représente 45,9 % des foyers allocataires (National : 48,3 %).

Parmi ces familles, 27,1 % ont un enfant (National : 30,5 %), 51,7 % deux enfants (National : 46,9 %) et 21,3 % au moins trois enfants (National : 22,6 %).

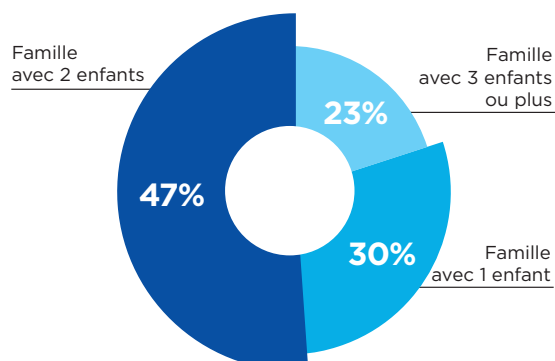
Les familles monoparentales représentent 12,9% des allocataires breteilliens (National : 16,3 %).

On constate une diminution de 0,1 % du nombre de familles entre décembre 2024 et décembre 2025 (National : ND).

PROPORTION DES ALLOCATAIRES SELON LE NOMBRE D'ENFANTS À CHARGE* EN ILLE-ET-VILAINE



PROPORTION DES ALLOCATAIRES SELON LE NOMBRE D'ENFANTS À CHARGE* EN FRANCE



*Enfants à charge au sens de la législation familiale

PRÈS DE 4 ALLOCATAIRES SUR 10 BÉNÉFICIAIRES DE PRESTATIONS FAMILIALES DESTINÉES AUX ENFANTS EN FRANCE

La Caf aide les familles en versant des prestations destinées à l'entretien des enfants (allocations familiales, complément familial, allocation de rentrée scolaire, allocation de soutien familial et allocation d'éducation de l'enfant handicapé).



339 126 143 €

Aides liées à
l'éducation des enfants

45 106 PERSONNES PERÇOIVENT DES PRESTATIONS DE SOLIDARITÉ (RSA-AAH)



19 %

d'allocataires perçoivent
le RSA ou l'AAH

Pour aider les personnes les plus démunies, la Caf verse, pour le compte du Département, le Revenu de solidarité active et l'Allocation adulte handicapé.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, le volet activité du Rsa est remplacé par la Prime d'activité.

Pour répondre aux besoins des 239 326 allocataires (au 31/12/2025), 1 527 891 014 euros de dépenses totales annuelles sont mobilisés, soit une moyenne mensuelle de 532 euros par allocataire.

MONTANTS VERSÉS AU TITRE DES PRESTATIONS LÉGALES

Aides à la petite enfance	228 239 968 €
Aides liées à l'éducation des enfants	339 126 143 €
Aides au logement et à l'habitat	258 350 852 €
Aides aux personnes en difficulté	593 462 712 €



108,7 millions d'euros versés

108 711 338 €
versés au titre
de l'action sociale



MONTANTS VERSÉS AU TITRE DE L'ACTION SOCIALE

Accueil du jeune enfant (0 à 6 ans)	65 827 177 €
Temps libre des enfants et des familles	28 035 695 €
Accompagnement social	1 455 125 €
Logement et Habitat	1 373 519 €
Animation de la vie sociale	9 179 783 €
Parentalité / Autres actions	2 840 039 €



**259 millions
d'euros versés**

259 724 371 €
versés au titre
du logement



**137 millions
d'euros versés**

137 157 277 €
versés au titre
du RSA



**290 millions
d'euros versés**

290 488 772 €
versés au titre
du handicap



92,5 %

des déclarations trimestrielles
du Revenu de solidarité active
sont transmises sur Caf.fr

National 2025 : 94 %
National 2024 : 94,9 %
Caf 35 2024 : 92,9 %



76,9 %

des ressources
sont déclarées en ligne

National 2025 : 76,2 %
National 2024 : 73,5 %
Caf 35 2024 : 74 %



532 €

Montant moyen mensuel
perçu par l'allocataire

L'ACCÈS AUX DROITS NOTRE PRIORITÉ

LA RELATION DE SERVICE

Engagements de service

Accueil physique

Proposition de RDV dans les 7 jours

RÉSULTAT CAF 35 2025 : 91,08 %

RÉSULTAT CAF 35 2024 : 87,4 %

Liquidation

Délais de la démarche Prestations

OBJECTIF CNAF : 16 JOURS

RÉSULTAT CAF 35 : 15,05 JOURS

Téléphone

Appels traités (agents + serveur vocal interactif SVI)

OBJECTIF CNAF : 85 %

L'accueil téléphonique est géré
par la plateforme régionale Bretagne
(Caf des Côtes d'Armor)

Délais de la démarche Bénéficiaires de Minima

OBJECTIF CNAF : 14 JOURS

RÉSULTAT CAF 35 : 14,08 JOURS

T* D'APPELS ABOUTIS 2025 : 71,7%

T* D'APPELS TRAITÉS 2025 : 71,7%

Evolution des flux entrants

	VISITES SUR SITE	COURRIERS	PIÈCES
2023	58 599	2 169 916	3 507 001
2024	68 021	2 470 994	4 029 260
2025	NC*	2 411 121	4 175 111
Evolution 2024-2025	NC	-2%	+3,6 %

* La donnée n'est pas disponible en raison d'un changement d'outil de pilotage en cours d'année

Une attention accrue aux allocataires les plus vulnérables

Même si une majorité de nos allocataires est autonome dans les démarches et utilise avec aisance l'espace Mon compte sur notre site ou notre application mobile, **entre 15 et 20% sont en difficulté face aux démarches administratives**. Cela peut engendrer du non-recours aux droits et notre rôle en tant qu'organisme de Sécurité sociale est de veiller à cet accès.

Notre organisme accorde donc une attention accrue à ce public et assure un accueil à leur attention dans une quinzaine de sites du département : à Rennes bien sûr, mais également à Saint-Malo, Redon, Fougères, Vitré ainsi que dans 11 communes rurales.

Des gestionnaires conseil allocataires et des conseillers de service à l'utilisateur assurent l'accueil des usagers de la Caf tout au long de l'année dans l'ensemble de ces sites. Ils aident aux démarches en ligne, renseignent les allocataires sur leurs dossiers et les conseillent pour un dossier toujours à jour et un accès à tous leurs droits.

D'autres métiers rencontrent également les allocataires :

- **23 travailleurs sociaux Caf** accompagnent les familles lors d'événements fragilisants (séparation, décès d'enfant ou de conjoint, monoparentalité notamment) ;
- **7 contrôleurs allocataires** veillent au juste droit ;
- **2 conseillers Logement** accueillent les allocataires en situation d'impayés de loyers.

La Caf d'Ille-et-Vilaine travaille en réseau sur les différents secteurs du département et notre maillage s'articule à celui des autres acteurs pour prévenir et lutter contre le non-recours aux droits.

La Caf y travaille notamment dans le cadre des Conventions Territoriales Globales qu'elle signe avec les collectivités territoriales et dans le cadre des différents schémas et/ou plans départementaux qu'elle cosigne avec l'ensemble des institutions départementales.

Deux expérimentations ont été retenues dans le cadre des CTG de Rennes et Vitré pour développer le volet Accès aux droits dans les futures CTG. C'est ainsi que des travaux menés en 2025 ont abouti à une expérimentation d'élargissement de l'offre à Vitré en proposant une journée supplémentaire d'accueil à compter du 1er semestre 2026.

LES RENDEZ-VOUS DES DROITS

La Caf d'Ille-et-Vilaine a déployé différentes actions favorisant l'accès aux droits, notamment les rendez-vous des droits.

Les rendez-vous des droits sont des entretiens personnalisés conduits par les travailleurs sociaux de la Caf pour étudier l'éligibilité à différentes aides ou prestations.

Ils permettent non seulement d'étudier l'ensemble des aides Caf potentielles, mais aussi d'informer et orienter les allocataires vers les dispositifs gérés par d'autres opérateurs tels que la Cpm, le Conseil départemental ou les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale par exemple.

En 2025, 1 833 rendez-vous ont été réalisés dans ce cadre (2 500 en 2024).

UN ACCUEIL ATTENTIONNÉ EN LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE (LSF)

La Caf d'Ille-et-Vilaine propose dans son accueil rennais une offre d'accueil dédiée aux allocataires s'exprimant en langue des signes française (LSF). Cette offre permet aux personnes sourdes et malentendantes d'accéder au même niveau d'information que les autres usagers. Cela contribue à renforcer la notion d'équité fondamentale : l'accès aux droits sociaux et aux prestations familiales et sociales pour tous.

> En 2024, 63 personnes ont été reçues dans ce cadre (33 en 2023).

UNE ATTENTION PARTICULIÈRE PORTÉE AUX FAMILLES CONFRONTÉES À UN DEUIL PÉRINATAL

La Caf, en partenariat avec la CPAM et les services de maternité, a développé une offre spécifique et attentionnée à destination des familles touchées par un deuil périnatal.

Le dispositif est simple : la maternité transmet le certificat médical à la CPAM, qui le relaie ensuite à la Caf dans les plus brefs délais, au plus près de l'évènement. Chaque organisme met alors rapidement à jour le dossier de la famille, afin, selon les situations, de verser au plus vite les prestations dues ou, au contraire, d'éviter un trop-perçu.

L'ensemble des campagnes d'information habituellement menées dans le cadre du parcours Arrivée de l'Enfant est immédiatement interrompu. Par ailleurs, dans le cadre de cette offre, un courrier proposant la mise à disposition d'un travailleur social est adressé à la famille.

Actuellement déployée auprès du CHU Sud de Rennes, cette offre sera progressivement étendue à l'ensemble des services de maternité du département.

Deuil périnatal : un accompagnement coordonné au service des familles

Faire face à la perte d'un enfant est une épreuve bouleversante, qui s'accompagne trop souvent de démarches administratives complexes ou de situations inadaptées venant accentuer la douleur des familles.

Face à ce constat, le CHU, la CPAM et la Caf ont signé une convention visant à simplifier les formalités et à proposer une offre d'accompagnement dédiée aux familles confrontées à un deuil en période périnatale.

Marie Gourdel-Gautier, sage-femme coordonnatrice en maïeutique à l'Hôpital Sud, Géraldine Diot, chargée de mission à la Caf, et Isabelle Andriez-Salomez, responsable du pôle Accompagnement social et Habitat à la Caf, partagent leurs regards sur ce projet partenarial à forte dimension humaine.

Comment est né ce dispositif ?

Marie Gourdel Gautier : À l'origine, tout part d'une réunion autour des parcours patients. Au fil des échanges, la question de la prise en charge des enfants nés sans vie s'est imposée. Nous avons rapidement identifié des difficultés importantes dans le parcours des familles.

Certaines recevaient encore, après le décès de leur bébé, des courriers automatiques totalement inadaptés : par exemple, des félicitations pour l'entrée dans le 8e ou 9e mois de grossesse. Ces situations étaient particulièrement violentes.

Nous en étions même arrivés à prévenir les familles à l'avance pour atténuer ce choc.

Au-delà de ces courriers, les démarches administratives étaient souvent lourdes, la législation complexe, et les familles devaient fournir de nombreux justificatifs dans un moment déjà extrêmement difficile. Il devenait indispensable d'agir.

Géraldine Diot : C'est la Cnam qui nous a invités à nous associer à ce projet, initié par le CHU Sud. L'objectif prioritaire était clair : stop-

per au plus tôt de l'évènement les envois automatiques (courriers, mails, sms) notamment tous les contacts prévus dans le cadre du parcours Arrivée de l'Enfant mais aussi éviter tout versement à tort (notamment de la prime à la naissance).

Il s'agit pour nous de porter une attention particulière à ces situations fragilisantes non seulement par un traitement rapide de l'information mais aussi par la possibilité de rencontrer l'un de nos travailleurs sociaux. Cette possibilité existait déjà pour les parents d'enfants nés et décédés mais pas pour les interruptions de grossesse.

Isabelle Andriez-Salomez : Pour le service social, ce projet a été l'opportunité d'être au plus près de cet événement fragilisant. Désormais, dès réception de l'avis de décès, nous faisons de « l'aller vers » : la famille est contactée sous 15 jours et nous lui proposons un soutien, notamment psychologique.

Nous avons également retravaillé les courriers avec les services prestations pour y apporter davantage d'humanité, afin que les familles se sentent réellement comprises et soutenues.



Signature officielle
de la convention
tri-partite
- 20 mai 2025 -

Comment fonctionne le dispositif ?

Marie Gourdel Gautier : *Au CHU, les parents rencontrent une sage-femme ou une sage-femme coordinatrice. Cet entretien permet d'expliquer la prise en charge médicale, mais aussi toutes les démarches administratives, mal connues et complexes.*

Les parents doivent donner leur consentement pour que les informations soient transmises automatiquement à la Cnam et à la Caf. Cela leur évite d'avoir à gérer ces démarches dans un moment où ce n'est évidemment pas leur priorité.

Un livret deuil, co-écrit avec le réseau Périnatalité Bretagne, est également remis pour les accompagner.

Géraldine Diot : *Côté Caf, nous avons adapté notre organisation. Jusqu'alors, les certificats médicaux ou les actes de naissance et de décès étaient traités par l'ensemble des gestionnaires. Désormais, les situations signalées par le CHU Sud, nous sont transmises directement par la Cnam via un outil sécurisé. Les documents sont ensuite pris en charge par notre secrétariat puis intégrés aux dossiers traités par une équipe dédiée. Une fois la situation mise à jour, le dossier est transmis au service d'accompagnement social afin de proposer un soutien adapté aux familles.*

Isabelle Andrieux-Salomez : *Les travailleurs sociaux prennent alors le relais. Ils proposent un accompagnement social global : aide aux démarches administratives, préparation du retour à domicile, prise en compte de la situation familiale (couple, autres enfants), de la situation financière. Cet accompagnement social est essentiel dans un moment de grande détresse où les familles ne pensent pas à tout.*

Pourquoi ce dispositif est-il essentiel ?

Marie Gourdel Gautier : *Le deuil périnatal reste un sujet encore tabou. Pourtant, c'est une période de grande vulnérabilité. Les parents se retrouvent souvent seuls après leur sortie de l'hôpital. Même si le dispositif est récent, il contribue à prendre soin des femmes et des couples dans ces moments particulièrement sensibles.*

Quels sont les retours ?

Marie Gourdel Gautier : *Les retours des familles sont très positifs. Nous n'avons plus ces situations où des femmes appelaient en pleurs, incompréhensives face à des courriers inadaptés.*

Au contraire, le dispositif est très bien accueilli. Certaines personnes, ayant vécu auparavant des situations difficiles, nous disent que cela aurait vraiment fait la différence pour elles.

Isabelle Andrieux-Salomez : *Les parents rencontrés apprécient cette initiative car ils ont toujours beaucoup d'appréhension sur le fait de recevoir un avis suite au décès de leur enfant et peuvent recevoir lors des entretiens des coordonnées d'association spécialisées, des références d'ouvrages, et autres supports (podcasts...) qui peuvent les aider dans le cheminement de leur deuil.*

Quelles sont les suites du projet ?

Marie Gourdel Gautier : *Le CHU a servi d'incubateur, avec un volume de situations permettant d'identifier clairement les besoins et les ajustements à réaliser. Ce dispositif s'inscrit en complémentarité de l'accompagnement réalisé auprès des familles par les équipes médicales et paramédicales qui y sont d'ailleurs très favorables.*

Géraldine Diot : *L'objectif est désormais un déploiement plus large pour garantir une équité de traitement sur le territoire. Le dispositif est déjà déployé avec la Clinique de la Sagesse, en cours d'extension, notamment à Redon, Fougères et Vitré, puis prochainement à Saint-Malo et Saint-Grégoire.*

Le mot de la fin :

Le projet a été inscrit au Grand Prix de l'innovation sociale porté par l'UCANSS. Il suscite également un intérêt national, notamment de la part de la députée Justine Gruet, avec l'ambition d'une généralisation à l'ensemble du territoire. Un objectif partagé par tous les partenaires : améliorer concrètement l'accompagnement des familles confrontées à la perte d'un bébé.

UNE ORGANISATION EN FONCTION DES PROFILS ALLOCATAIRES

En 2024, notre organisme a renforcé l'organisation des équipes de gestion en fonction de différents profils allocataires :

- Travailleurs indépendants ;
- Familles avec enfant en situation de handicap ;
- Parents séparés en résidence alternée ;
- Monoparents avec enfant de moins de 3 ans ;
- Allocataires étrangers européens et réfugiés ;
- Allocataires en situation de handicap qui ont une activité professionnelle.

Cette organisation permet aux équipes d'assurer à la fois une expertise sur un segment de population allocataire et de continuer à traiter tout type de dossiers selon un principe de polyvalence dite « raisonnée ».

Outre la gestion administrative des dossiers par profil allocataires, **des rendez-vous en accueil à Rennes et des rendez-vous téléphoniques sont déjà proposés pour les travailleurs indépendants depuis mai 2023 par l'équipe experte de la gestion de ces dossiers.** Cela offre un service optimal à ces allocataires.

Les travailleurs indépendants représentent en effet une catégorie d'allocataires assujettis à des obligations et modalités déclaratives différentes des autres segments de la population allocataire.

La Caf d'Ille-et-Vilaine a ainsi pu observer que cela pouvait entraîner un besoin de contacts plus importants afin de les accompagner dans leurs démarches et éviter ainsi des erreurs.

D'autre part, les travailleurs indépendants sont susceptibles de faire moins valoir leur droit aux prestations que d'autres allocataires.

Dans la continuité de notre organisation en fonction des profils allocataires, de nouveaux rendez-vous attentionnés sont proposés. Ils sont à destination des : allocataires ressortissants de l'union européenne, des travailleurs en situation de handicap.

Ces rendez-vous par les conseillers experts permettent d'apporter une réponse adaptée aux sollicitations des allocataires.

ZOOM SUR LES ACCUEILS CAF

Les visites sur nos différents sites d'accueil

NB DE VISITES SUR SITES SANS RENDEZ-VOUS Rennes, Fougères, St-Malo, Redon, Vitré	NB DE RENDEZ-VOUS PHYSIQUES SUR SITES Rennes, Fougères, St-Malo, Redon, Vitré		NB DE RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUES
3 000 visites par mois en moyenne	7 261		8 078
	SIÈGE Rennes	AGENCES Fougères, St-Malo, Redon, Vitré	
	4 660	2 601	

Les horaires d'ouverture des sites de la Caf d'Ille-et-Vilaine

LES SITES	HORAIRES D'OUVERTURE
RENNES - Siège	Lundi au vendredi - 8h30-16h30
SAINT-MALO	• Lundi, mardi et jeudi - 8h30-12h30 / 13h30-16h30 • Vendredi - 8h30-12h30
FOUGÈRES	Mardi et jeudi - 8h30-12h / 13h30-17h
REDON	• Lundi - 8h30-12h / 13h-16h30 • Mardi et jeudi - 8h30-12h
VITRÉ	Mardi et vendredi - 9h-12h / 13h30-16h30

Top 3 des principaux motifs de rendez-vous :

- Je veux me renseigner sur mon dossier : 33 %
- Question générale en lien avec les prestations familiales : 28,8 %
- Sollicitation pour un entretien d'urgence : 21,8 %

Les permanences sur le département :

Les gestionnaires conseil allocataires (GCA) de la relation de service (RDS) ont assuré des rendez-vous dans les 3 espaces sociaux communs (ESC) rennais de Villejean, Le Blosne et Maurepas, ainsi que dans 11 permanences rurales sur le département. Dans ces dernières, 3 876 rendez-vous ont été honorés.

LES DIRECTS DE LA CAF

Une nouvelle offre de service à destination de nos partenaires a été déployée. Elle repose sur deux formats de webinaires complémentaires :

- Les “Directs de la Caf”, organisés chaque troisième jeudi du mois ;
- Les webinaires thématiques, programmés chaque trimestre.

Ces webinaires ont pour objectif de renforcer l’information des partenaires de la Caf 35 afin de leur permettre d’assurer un relais efficace auprès du public allocataire. Ils abordent des thématiques d’actualité, telles que le passage à la retraite des travailleurs handicapés, le rappel des modalités de contact avec la Caf, ainsi que des focus sur les temps forts (renouvellements de droits, contrôles de ressources, etc.).

Sur l’année 2025, 15 webinaires ont été réalisés.

LES CAMPAGNES D’ « ALLER VERS » DE LA CAF 35

Les campagnes d’« aller vers » mises en place par la Caf 35 poursuivent trois objectifs majeurs : **favoriser l’accès aux droits, prévenir les indus et renforcer l’information ainsi que l’accompagnement des allocataires**. Elles se déclinent à travers différentes actions ciblées, telles que :

- **Campagnes mailing** pour accompagner l’arrivée d’un enfant ;
- **Rappels concernant les déclarations trimestrielles** ;
- **Actions de sensibilisation à la déclaration d’une vie maritale**.

En 2025, plus de **68 000 mails** ont été envoyés dans le cadre de ces actions de prévention, avec un **taux de réponse de 38 %**.

LE DEPLOIEMENT DES REFORMES

Mise en place de l’adossement du DRM au RSA et à la PPA

Le dispositif de ressources mensuelles (DRM), déjà utilisé depuis janvier 2021 pour le calcul des aides au logement, est désormais utilisé pour récupérer les ressources utiles au calcul de la Prime d’activité et du Revenu de solidarité active.

Plus précisément, cette réforme consiste à préremplir les déclarations trimestrielles de ressources des bénéficiaires du RSA et de la prime d’activité. Ce pré remplissage a été précédé par la mise en œuvre de l’obligation de déclaration du montant net social depuis janvier 2024.

Cette mise en œuvre a donc pour objectifs de :

- Simplifier la réalisation des déclarations trimestrielles de ressources ;
- Sécuriser a priori les déclarations des usagers ;
- Réaliser des gains de productivité et de qualité (notamment en diminuant à terme le nombre d’indus et de rappels) qui font suite au constat d’erreurs de déclaration ou de fraude, notamment à la suite de contrôles.

Suivi des bénéficiaires RSA et France Travail

La loi du 18 décembre 2023 prévoyait une évolution du dispositif de suivi des bénéficiaires du Rsa à compter du 1er janvier 2025 :

- Un dispositif d'inscription automatique des bénéficiaires du RSA et des nouveaux demandeurs pour le flux à la liste de demandeurs d'emploi de France Travail ;
- La création d'un contrat unique quel que soit le public ;
- Une répartition de la gestion des sanctions entre France Travail et les Conseils départementaux.

La Caf est notamment impactée sur le dernier volet pour l'application du mécanisme de sanctions pour les bénéficiaires du RSA refusant :

- D'élaborer ou actualiser le contrat d'engagement ;
- De respecter le contenu du contrat d'engagement ;
- De se soumettre aux contrôles.

Le déploiement de la Réforme du CMG

Dans son article 86, la loi de financement de la Sécurité sociale (LFSS) pour 2023 prévoit de faire évoluer le "Complément de libre choix du Mode de Garde en Emploi Direct (CMG-ED)" à travers trois mesures qui ont été déployées en 2025.

La première mesure vient modifier les modalités de calcul :

Les modalités de calcul du CMG-ED sont en effet totalement repensées. En rapprochant le coût des modes d'accueil individuels et collectifs, elles permettent de réduire les freins financiers pour les parents ayant des revenus modestes et / ou ayant d'importants besoins de garde. Cette mesure s'applique depuis le 1er septembre 2025.

Les deux autres mesures modernisent la prestation en créant de nouveaux droits.

Pour les familles monoparentales, la possibilité de recourir au CMG sera étendue jusqu'aux 12 ans des enfants contre 6 ans jusqu'alors. Cette mesure est entrée en vigueur le 1er septembre 2025.

Ces familles pourront bénéficier chacune du CMG, dès lors qu'elles accueillent leurs enfants dans le cadre d'une résidence alternée. Ce dernier volet a été mis en place au 1er décembre 2025.

Le CDAP

La Caf d'Ille-et-Vilaine a développé l'accès au portail « Mon Compte Partenaire » pour près de 505 partenaires conventionnés hors bailleurs (24 nouveaux partenaires en 2025), ce qui représente 8 141 utilisateurs actifs qui accompagnent la population bretonne.

Pour accompagner les partenaires, la Caf a proposé une **présentation du service CDAP** (Consultation des Dossiers Allocataires par les Partenaires) en 2025 à destination :

- Des informateurs sociaux du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine ;
- Des instructeurs RSA du département (en présentiel dans un amphithéâtre des archives départementales) ;
- De la MDPH grâce à l'ouverture du service pour leurs travailleurs sociaux.

Un manuel CDAP à l'usage de tous nos partenaires, ainsi qu'aux agents de la Caf qui prennent en charge le traitement de la boîte mail dédiée a été créé. Ce manuel indique aux partenaires les bonnes pratiques pour adresser un courriel à la Caf à partir de Mon Compte Partenaire, les bonnes pratiques concernant les réponses à apporter par la Caf, la gestion des situations urgentes, et présente également différents canaux de contact autres que celui présent sur Mon Compte Partenaire.

62 partenaires ont été contrôlés pour s'assurer que les accès des utilisateurs sont conformes aux droits qui peuvent leur être attribués dans le cadre de notre politique de sécurité. En effet, chaque utilisateur qui accède aux données du service CDAP doit posséder un niveau d'habilitation adapté à sa situation et à ses missions.

30 Séquence Interview

Forum d'accès aux droits : la Caf se mobilise !

À l'occasion du Forum d'accès aux droits organisé avec le collectif Convergence, les équipes de la Caf se sont mobilisées aux côtés de nombreux partenaires pour informer, accompagner et répondre aux questions des salariés en insertion. Retour sur cette journée riche en échanges, placée sous le signe de l'accès aux droits et de l'aller-vers. **Coralie Bonvin, Chargée de partenariats santé - accès aux droits au sein du collectif Convergence**, et les agents présents reviennent sur ce forum riche de sens.

Le collectif Convergence :

Association œuvrant pour favoriser l'insertion par le travail des personnes en situation de grande exclusion. Il coordonne les différents chantiers d'insertion du département (10 chantiers, représentant environ 300 salariés). Convergence anime également un réseau d'accompagnateurs socioprofessionnels afin de soutenir l'accès à l'emploi des publics les plus éloignés.

Comment est née l'idée d'organiser ce Forum d'accès aux droits ?

Coralie Bonvin : *En novembre 2024, nous avons organisé une réunion de présentation croisée des services de la Caf, de la Cnam et de la Carsat à destination des conseiller-ères en insertion socioprofessionnelle du collectif Convergence d'Ille-et-Vilaine. Cette première rencontre entre professionnel-les a permis de mettre en lumière les difficultés rencontrées par les salarié-es en parcours dans l'accès à leurs droits : difficultés à identifier les droits à faire valoir, méconnaissance des dispositifs d'aide et d'accompagnement existants, mais aussi complexité des démarches administratives à réaliser.*

De ces échanges est née l'idée de créer un espace de rencontre direct entre les organismes et les salarié-es en parcours, sous la forme d'un forum réunissant stands partenaires, conférences et ateliers.

Quel besoin principal avez-vous identifié chez les salariés en insertion ?

Coralie Bonvin : *Cette journée a permis aux participant-es de renforcer leur pouvoir d'agir en découvrant de nouveaux dispositifs et en obtenant des réponses concrètes et personnalisées à leurs questions. Elle a également offert aux*

partenaires présents l'occasion de renouer le lien avec les publics accompagnés et de redonner du sens à leur mission à travers cette démarche d'aller-vers.

Nous remercions chaleureusement l'ensemble de nos partenaires, et tout particulièrement la Caf, la Cnam et la Carsat, pour leur soutien et leur mobilisation autour de cet événement. Nous nous réjouissons des futures collaborations à venir.

Côté Caf, Dalila Mehalla, Géraldine Diot, Émilie Genest et Marion Jouet ont accompagné, informé et répondu aux questions de plus de 100 salariés présents. Les échanges ont notamment porté sur l'aide aux démarches administratives, les impayés de loyers ou encore le dispositif Vacaf.

Pouvez-vous revenir en quelques mots sur cette journée ?

Géraldine : *C'était une journée très attendue, car nous avons travaillé à sa préparation pendant plusieurs mois avec Convergence. En premier lieu, je voudrais souligner la qualité d'organisation de ce forum. Ensuite, cette journée a été très riche en échanges, aussi bien avec le public qu'avec les partenaires : nous étions voisins avec la Carsat et l'Adil.*

Devita : *Cette journée s'est révélée particulièrement enrichissante, portée par des échanges constructifs et une forte mobilisation autour de l'accès aux droits. Notre présence a permis de débloquer des situations complexes et de renouer le contact avec les allocataires. Ce type d'atelier redonne pleinement du sens à notre mission de service public.*

Dalila : Cette journée a été un temps d'échanges privilégié avec les usagers, permettant de mieux faire connaître le rôle de la médiation administrative de la Caf. Elle a favorisé l'écoute, le dialogue et la compréhension des démarches possibles en cas de difficulté avec un dossier ou une décision.

Cette journée a également été l'occasion de renforcer le réseau partenarial et de mieux faire connaître le rôle et les missions de la médiation administrative de la Caf auprès des partenaires présents.

Quels sont les accompagnements proposés ?

Géraldine : Nous avons proposé des accompagnements sur les outils, dont Caf.fr bien évidemment, mais aussi apporté beaucoup d'explications et d'informations aux personnes présentes, notamment grâce à la présence d'un travailleur social et de la médiatrice administrative. Le public a également pu assister à plusieurs conférences, sur les droits à la retraite par exemple, mais aussi sur Caf.fr et sur les logements indignes, animées par nos collègues Isabelle et Devita.

C'était une journée placée sous le signe de l'accès aux droits.

Dalila : La médiation administrative de la Caf accompagne les allocataires confrontés à une incompréhension relative à une décision, à l'ouverture d'un droit ou à un délai de traitement. Dans ce cadre, un accompagnement individualisé a notamment permis de recevoir un allocataire et de réexaminer un indu initialement mal compris. Cette analyse approfondie a mis en évidence le caractère partiellement injustifié de la dette, conduisant à une annulation partielle et à une explication détaillée de la situation. Cette intervention a également permis à l'allocataire, qui avait saisi le tribunal, de lever son action contentieuse.

En parallèle, 30 personnes ont assisté à la conférence sur la non-décence des logements, coanimée par Isabelle Cosnier et Stéphanie Martin.

Pouvez-vous revenir sur les temps forts de cette conférence ? Quels sujets ont été abordés et pourquoi ?

Isabelle : Nous avons proposé d'animer une mini-conférence en partenariat avec la Fondation pour le logement des défavorisés, autour de la thématique du mal-logement,

problématique qui touche de manière disproportionnée les personnes en situation de vulnérabilité, notamment : les personnes à faibles ressources, les familles monoparentales, les personnes âgées ou en situation de handicap, les personnes isolées ou en précarité sociale ou administrative.

Ces publics cumulent souvent plusieurs difficultés - financières, sociales, sanitaires - qui compliquent fortement l'accès à un logement décent, stable et abordable. Le public accompagné par Convergence s'inscrit pleinement dans cette réalité : il s'agit de personnes rencontrant, ou ayant rencontré, des difficultés liées au logement.

Afin de rendre cette problématique très concrète, nous avons conçu un diaporama illustré de photographies présentant des situations de logements non décents. Cette approche visuelle a permis de faciliter la compréhension des critères de décence et de susciter des échanges. Nous avons également rappelé :

- > les obligations du propriétaire, notamment la remise obligatoire du diagnostic de performance énergétique (DPE) ;

- > la possibilité pour les occupants de signaler les désordres de leur logement via la plateforme Signal Logement.

Cette intervention a parfois fait écho à la réalité d'habitation de certains participants. À l'issue de la mini-conférence, trois personnes ont sollicité un rendez-vous individuel afin de pouvoir exposer leur situation personnelle, témoignant ainsi de la pertinence de l'action et de la nécessité d'un accompagnement individualisé en complément des actions collectives.

Ce forum, qui a réuni près de 300 participants, illustre une nouvelle fois la mobilisation de la Caf 35 en faveur de l'accès aux droits.



LA MÉDIATION ADMINISTRATIVE : ENTRE CONTRIBUTION À LA POLITIQUE D'ACCÈS AUX DROITS ET PARTICIPATION À LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

La médiation administrative au sein de la branche Famille trouve sa place dans la politique générale d'accès aux droits.

Participant à la démarche d'amélioration continue, la médiation permet à la fois :

- De favoriser l'accès aux droits en menant une analyse globale de la situation de l'allocataire qui la saisit ;
- De jouer un rôle de prévention en expliquant de manière la plus pédagogique et transparente possible une législation trop souvent complexe, limitant ainsi le risque de répétition d'erreurs et donc d'indus ;
- De veiller au respect du principe contradictoire en donnant une dernière possibilité à l'allocataire de faire entendre ses arguments et de demander un réexamen de sa situation.

Intégrée depuis janvier 2024 à la Direction Appui au Pilotage et Accompagnement au Changement, **la médiatrice administrative a reçu 555 demandes** en 2025. Ces demandes émanent des allocataires, des défenseurs des droits, des médiateurs d'autres institutions, du Ministère des Solidarités et de la Santé, etc.

La médiation administrative de la Caf intervient lors d'un blocage ou d'une incompréhension sur un dossier afin d'apporter une réponse. Son action concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf.

422 relevaient réellement du champ de la médiation (soit 76 %) dont 29 avec une suspicion de fraude ou une fraude avérée, les 133 autres sollicitations ont reçu une réponse adaptée.

La médiatrice est également la Personne Responsable de l'Accès aux Documents Administratifs (PRADA). Elle est chargée de réceptionner les demandes d'accès aux documents administratifs et de licence de réutilisation des informations publiques ainsi que les éventuelles réclamations des usagers et des tiers relevant du champ de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA).

Au cours de l'année 2025, le volume des demandes PRADA a augmenté de plus de 50 %, avec une complexité accrue des dossiers.

A ce titre, 43 demandes ont été examinées.

- 18 étaient réellement recevables et concernaient principalement des demandes de rapports de contrôle sur place, d'attestations de droits sur des périodes anciennes et de diffusion d'instructions techniques nationales concernant majoritairement la résidence alternée et l'AEEH.
- 25 demandes étaient irrecevables et relevaient de la gestion courante du dossier de l'allocataire. Elles ont été réorientées vers les services compétents (PRADA saisie à tort).

UNE CAF CONNECTÉE ET SOLIDAIRE

33

La Caf propose aux allocataires une offre de services multicanale.

- Des services en ligne accessibles 24h/24 et 7j/7 via Caf.fr ou l'application mobile Caf-Mon compte ;
- Une réponse téléphonique permettant de joindre directement un conseiller de la Caf du lundi au vendredi de 9h à 16h30 ;
- Une quinzaine de lieux d'accueil Caf sur l'ensemble du département, proposant un accueil sur flux et/ou sur rendez-vous assuré par les conseillers de la Caf.

Cette offre de services est complétée par :

- Le réseau des 31 France services d'Ille-et-Vilaine, dont la Caf est l'un des opérateurs ;
- Et un très grand nombre d'acteurs - autres organismes de Sécurité sociale, institutions, collectivités territoriales, centres communaux et intercommunaux d'action sociale, secteur associatif - œuvrant dans le champ de l'accès aux droits et de l'inclusion numérique avec lesquels la Caf interagit au quotidien.

La Caf d'Ille-et-Vilaine a développé l'accès au portail «Mon Compte Partenaire» pour près de 418 partenaires conventionnés (hors bailleurs), ce qui représente 7 552 utilisateurs actifs qui accompagnent la population breillienne.

Il constitue le point d'entrée unique à un ensemble de services :

- L'Espace Bailleur : accessible aux bailleurs, particuliers ou entreprises, dont le locataire bénéficie d'une aide personnelle au logement ;
- Le service «Consultation des données allocataires par les partenaires» (Cdap) permet à certains professionnels identifiés de consulter des données allocataires ;
- Le service Dgfig est proposé aux Directions Départementales des Finances Publiques (Ddfig), il permet également la consultation de données allocataires par l'administration fiscale ;
- Le service «Aides financières d'action sociale» (Afas) : accessible aux partenaires de l'action sociale, gestionnaires d'un ou plusieurs services aux familles*, il permet la déclaration de données d'activités et financières et la visualisation du montant des aides attribuées par la Caf ;
- Le service «Aide à domicile et observatoire national des interventions sociales» (Adonis) est proposé aux partenaires d'aide et d'accompagnement à domicile et permet la déclaration d'activités et la consultation de statistiques.

Mon Compte Partenaire donne accès à tout ou partie des services en fonction des habilitations des partenaires.



57,1 %

des pièces sont arrivées
par internet :
198 680 pièces web/mois

(Caf.fr ou Appli mobile Caf-Mon compte)

National 2025 : 55,5 %
National 2024 : 50,9 %
Caf 35 2024 : 51,8 %



76,7 %

des demandes d'aide
au logement (hors AL étudiants)
sont réalisées en ligne :

National 2025 : 74,3 %
National 2024 : 70,8 %
Caf 35 2024 : 72,3 %



80,9 %

des certificats de scolarité
sont déclarés sur Caf.fr
ou sur l'appli Caf-Mon compte :

National 2025 : 78,2 %
National 2024 : 77,5 %
Caf 35 2024 : 79,4 %

*Etablissement d'accueil du jeune enfant, accueils de loisirs...

2. LA CAF AU SERVICE DE TOUTES LES FAMILLES, DES JEUNES ET DES TERRITOIRES





DÉVELOPPER LES SERVICES AUX FAMILLES SUR LES TERRITOIRES

EN ILLE-ET-VILAINE : LES CONVENTIONS TERRITORIALES GLOBALES (CTG)

Dans le respect des compétences des collectivités territoriales et des dynamiques partenariales déjà engagées, le département d'Ille-et-Vilaine est couvert par 37 Conventions Territoriales Globales. Celles-ci abordent une pluralité de thématiques et couvrent principalement les champs d'intervention de la Caf : petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité, animation de la vie sociale, logement, accès aux droits...

Signées pour une durée de 5 ans, ces CTG permettent de formaliser un projet social de territoire et de co-construire des projets de développement et de maintien des services aux familles.

Par sa connaissance des besoins et des ressources du territoire, la Caf contribue au développement de la CTG et accompagne les collectivités dans la démarche de diagnostic, étape clé d'identification des enjeux et besoins. Les données apportées par la Caf permettent d'éclairer et d'accompagner la décision des élus. Des diagnostics thématiques peuvent également venir soutenir la mise en œuvre de projets.

L'année 2025 poursuit le maillage du territoire avec la création de 44 places PSU (Prestation de Service Unique), de 2 espaces de vie sociale (EVS), 2 nouveaux Lieux d'Accueil Enfants Parents (LAEP) et 1 Point Accueil et Écoute Jeunes (PAEJ).

En 2025, 3 CTG ont été renouvelées.

**37**

**Conventions
Territoriales Globales
sur le département**

Regard d'élue sur la CTG de Vitré

L'accès aux droits et la coordination des acteurs locaux sont des enjeux majeurs pour les territoires, **Fabienne Fogger, responsable du service jeunesse, CTG et CISPD à Vitré Communauté**, revient sur son rôle de chargée de coopération CTG. Elle nous éclaire sur les dynamiques mises en place pour mieux répondre aux besoins des habitants et revient sur les actions partenariales menées avec la Caf.

Vous êtes chargée de coopération globale CTG sur le territoire de Vitré Communauté, vous pouvez nous expliquer ce rôle ?

La CTG c'est impulser une dynamique de coopération entre les acteurs, identifier les besoins, adapter l'offre de service du territoire en tenant compte de son aménagement, d'animer des actions pour les habitants.

Je suis chargée de coopération CTG sur le territoire de Vitré Communauté (46 communes 83 000 habitants). Mon rôle consiste à coordonner les actions des différents acteurs locaux (collectivités, partenaires institutionnels, associations) autour des politiques familiales et sociales du territoire. L'objectif est de construire une stratégie territoriale partagée, adaptée aux besoins des habitants, en favorisant la cohérence, la complémentarité et la lisibilité des dispositifs existants.

La particularité de notre territoire réside dans son organisation en 5 secteurs, chacun disposant de sa propre Convention Territoriale Globale. Dans ce cadre, mon rôle comprend également l'animation du réseau des chargés de coopération, afin de favoriser le partage d'informations, l'harmonisation des pratiques et la cohérence des actions à l'échelle intercommunale. J'assure par ailleurs le suivi et l'animation globale de la CTG en lien étroit avec la Caf.

Ces derniers mois vous avez organisé avec la Caf et les représentants des autres collectivités de Vitré Communauté des séminaires sur l'accès aux droits, pouvez-vous nous en dire plus ?

Ces séminaires ont été organisés avec la Caf et les partenaires du territoire dans un objectif de mise en réseau et d'interconnaissance des acteurs. Ils ont permis de réunir l'ensemble des intervenants concer-

nés afin de mieux se connaître, de partager les pratiques et d'avoir une vision globale de l'offre existante.

L'enjeu était également d'identifier d'éventuels "trous dans la raquette" en matière d'accès aux droits, en repérant les publics ou les zones moins bien couverts.

Ces temps de travail ont aussi permis à la Caf d'analyser sa présence sur le territoire et d'ajuster son offre de service en conséquence.

Quel est le résultat de ces réflexions pour le territoire et les allocataires ?

Ces travaux ont produit des résultats concrets. Ils ont notamment contribué au renforcement de la présence de la Caf sur le territoire, avec le passage de 2 à 3 jours de permanence à Vitré, améliorant ainsi l'accessibilité du service pour les allocataires.

Par ailleurs, la dynamique engagée a participé à l'émergence d'une 5ème Maison France Services sur le territoire (Etelles, Château-bourg, La Guerche de Bretagne, Châtillon et dernièrement Vitré), renforçant le maillage des services de proximité. Plus globalement, ces actions permettent une meilleure coordination entre acteurs, une offre de service plus lisible et un accès aux droits facilité pour les habitants.



1 AN DE LA MISSION SPPE : UN COLLECTIF EN ACTION AU SERVICE DES CAF

Un an après son lancement, la Mission SPPE de la Caf 35 confirme son rôle clé dans le déploiement du Service Public de la Petite Enfance, instauré par la loi Plein emploi du 18 décembre 2023.

Ce service national territorialisé, accompagne aujourd'hui 20 Caf sur les régions Bretagne, Normandie, Pays de la Loire et Centre-Val de Loire.

Composée de 7 professionnelles (1 manageuse, 3 contrôleuses nationales, 2 expertes petite enfance et 1 analyste juridique), cette équipe s'intègre dans un dispositif national comptant 45 experts dont les actions sont coordonnées par la Cnaf.

L'offre de service s'articule autour de 2 axes principaux :

- Le contrôle en action sociale (entraide et contrôles des groupes) ;
- L'ingénierie petite enfance (objectifs développement et maintien des places d'accueil).

Cette première année d'exercice a été marquée par une forte mobilisation aux côtés de la Cnaf et du réseau des Caf.

Réformes structurantes (IDA, PSU, CMG), évolution des modes de gestion, innovations dans le secteur ou encore renforcement des contrôles : la Mission SPPE a contribué activement aux grands chantiers nationaux tout en apportant un appui concret aux territoires.

Sur le terrain, la dynamique collective s'est traduite par la mise en place d'outils, l'animation d'ateliers collaboratifs, le lancement du SPPE Tour et la création d'un réseau actif d'échanges entre professionnels, réunissant déjà 150 membres.

Quelques chiffres pour l'année 2025 :

- 40 interventions dans le cadre du contrôle (8 Caf concernées)
- 44 interventions dans le cadre de l'ingénierie (15 Caf concernées)
- 13 interventions juridiques
- 15 visites en Caf
- 22 productions d'outils
- 10 participations aux travaux nationaux



**20 Caf
accompagnées**

Au-delà des résultats, cette première année illustre la montée en puissance d'un réseau d'expertise, d'entraide et d'innovation au service des politiques petite enfance.

Une dynamique engagée... et qui ne fait que commencer !



Maud Sauvé, directrice de la crèche Nicolas et Pimprenelle, revient sur l'accompagnement de la Caf dans le développement de sa structure. Elle partage son expérience, de l'extension de la capacité d'accueil à la mise en place de dispositifs facilitant l'accès aux familles, dans un contexte financier exigeant.

Comment avez-vous été accompagné par les services de la Caf dans ce contexte ?

Après 10 années de travail sur la création de nouveaux locaux, nous sommes entrés dans notre nouvelle crèche en septembre 2024 passant d'un agrément de 18 berceaux à 24.

La Caf, par le biais de notre chargée de conseil et de développement, nous a accompagnés tout au long du processus comme un véritable médiateur de nos échanges avec la Ville, porteur du projet.

De nombreuses réunions et une disponibilité permanente m'ont permis de compter sur un partenaire de qualité, bien au fait de la législation pour perfectionner ce projet, tant budgétairement que dans l'organisation factuelle de l'augmentation du nombre de berceaux.

Comment s'est concrétisé cet accompagnement ?

Qu'est-ce qu'il vous a apporté ?

Pouvoir poser ses questions, être orientée vers les partenaires spécifiques mais aussi, échanger en toute simplicité sur l'expérience vécue par notre chargée de conseil dans d'autres structures sur le département. J'ai pu ainsi entrer en relation avec d'autres directrices ayant vécu un déménagement et une augmentation de la capacité, visiter des locaux neufs et affiner mon projet grâce à l'expérience de ma chargée de conseil. Cela m'a permis de me sentir moins isolée et de me construire un réseau expérimenté. Sur un point de vue financier, sa technicité est indispensable pour un trésorier bénévole qui doit imaginer des budgets à N+3 avec une modification significative du nombre d'enfants ainsi que des charges et des recettes.

Suite à cet accompagnement de la Caf, un bonus territoire ainsi qu'une convention avec le Département ont été mis en place.

Pouvez-vous nous expliquer en quoi cela consiste et qu'est-ce que cela change pour vous ?

Nous connaissons des années difficiles pour notre tr sorierie et un équilibre financier précaire comme beaucoup de structures associatives. La Caf est un partenaire primordial dans les négociations avec la Ville. Cette année, nous réservons une place destinée aux bénéficiaires du RSA. Cette place est financée par le Conseil départemental et nous permet de travailler en étroite collaboration avec la mission locale afin d'accompagner un parent dans son évolution professionnelle mais aussi dans sa parentalité, à travers un projet de vie à la crèche pour l'enfant et son parent. La place est réservée pour deux mois renouvelable une fois. Les premiers retours sont plutôt positifs.



CONCILIER VIE FAMILIALE ET VIE PROFESSIONNELLE

FAVORISER L'ACCÈS AUX PRESTATIONS D'ACCUEIL ET AUX SERVICES

La Caf assure le versement de plusieurs prestations légales à destination des allocataires ayant recours à un mode de garde.

27 555 foyers bénéficient d'une aide PAJE (Prestation d'accueil du jeune enfant) au 31/12/2025.

- La Prime PAJE + l'Allocation PAJE : 54,2 M€ ;
- La Prestation Partagée d'éducation de l'Enfant (PreParE) : 12,1 M€, versés à 3 108 familles ;
- Le Complément Libre Choix - CMG - CMCA - PAJE : 161,6 M€.

Soit un total 228,1 M€.

En 2025, la Caf, en partenariat avec la Cnam, a poursuivi la mise en place du «Parcours arrivée de l'enfant».

L'arrivée d'un premier enfant est une étape importante pour les familles. Afin de répondre à leurs besoins et interrogations et pour les accompagner, la Caf articule son action autour de quatre axes :

- La mise à disposition de ressources d'information ;
- L'orientation des parents et futurs parents ;
- Le versement d'aides financières auprès des allocataires ;
- L'accompagnement social lorsque la situation le nécessite.

En 2025, deux webinaires ont été organisés avec la Cnam à destination des familles accueillant leur premier enfant. Ces réunions d'information ont réuni entre 30 et 50 participants. Ces expérimentations ont permis d'ajuster notre offre de service vers des rendez-vous attentionnés correspondant aux besoins exprimés par les futurs parents.

L'arrivée d'un enfant dans une famille monoparentale

De la grossesse jusqu'au un an de l'enfant, les professionnels du service social proposent un accompagnement personnalisé pour soutenir le parent dans l'exercice de son rôle, tout en veillant sur son insertion sociale et professionnelle.

L'accompagnement social global proposé, quel que soit l'évènement concerné, vise à prévenir la fragilisation de la situation. Dans un souci d'accessibilité, **les professionnels assurent des permanences sur l'ensemble de territoire, au plus près du public.**

Le Centre d'Information Petite Enfance rennais, l'Etoile

La Caf, en collaboration avec la ville de Rennes, propose un service d'information, de conseil et d'accompagnement « petite enfance ». Ce service a vocation à accompagner les familles rennaises en recherche d'un mode d'accueil pour les 0-3 ans.

L'Etoile accompagne également les professionnels de la petite enfance qui exercent à domicile, les assistants maternels agréés indépendants, les employés à domicile et les babysitters.

Les missions principales du Relais Petite Enfance sont maintenues, avec comme objectif de s'adapter au mieux aux besoins des parents, des assistants maternels et des acteurs de la petite enfance sur la ville de Rennes.

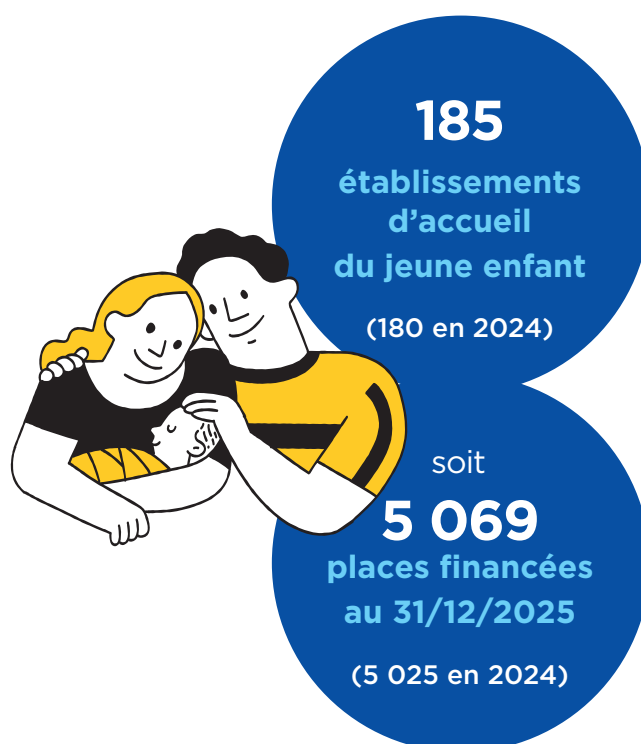
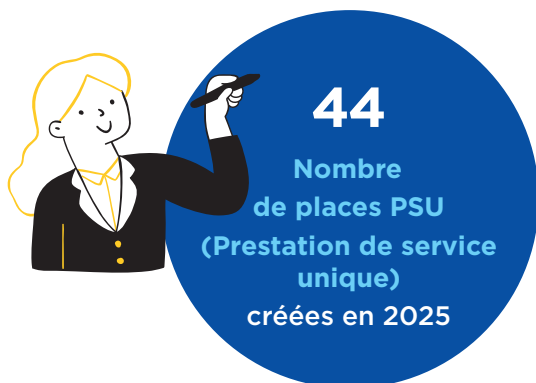
POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE D'ACCUEIL ET RÉDUIRE LES INÉGALITÉS TERRITORIALES EN APPORTANT NOTRE ACCOMPAGNEMENT FINANCIER AUX PARTENAIRES

Aux côtés de ses partenaires et pour favoriser la conciliation vie familiale, vie professionnelle et vie sociale, la Caf soutient le développement qualitatif et quantitatif des équipements d'accueil des enfants par une offre de service diversifiée.

Elle participe ainsi significativement au financement de l'investissement et au fonctionnement de différents équipements.

Dans notre département, nous comptons :

- **185 EAJE** (Etablissements d'Accueil du Jeune Enfant) qui perçoivent une aide financière de la Caf de **plus de 33,7 M€ au titre de la PSU** (Prestation de service unique), et **plus de 3,8 M€ au titre des bonus Mixité et Handicap, et des nouveaux financements** (bonus attractivité et journées pédagogiques) ;
- **43 gestionnaires de Relais Petite Enfance (RPE)**, soit **plus de 2,3 M€**.



Plan plurianuel d'investissement pour la création de crèches :

- 172 places d'EAJE créées,
- 72 en MAM.

Au total, ce sont **plus de 4,4 M€** qui ont été engagés au profit des investissements pour la petite enfance en 2025.

LA CAF SOUTIENT L'ACCÈS DE TOUS LES ENFANTS À DES SERVICES DE QUALITÉ

Pour les enfants et les jeunes :

- Cela concerne **535 ALSH** (Accueils de Loisirs Sans Hébergement) à destination des enfants de 3 à 18 ans du département, soit **plus de 12,6 millions d'euros**.
- **Le nouveau complément inclusif** a permis de valoriser le financement des ALSH ayant accueilli des enfants ou des jeunes en situation de handicap. **Plus de 1,1 M€ y ont été consacrés en 2025.**

La Caf accompagne les structures avec des financements complémentaires de Bonus Territoire, **pour un total de 13,4 M€ sur la petite enfance et de 6 M€ sur l'enfance jeunesse. A ces montants, s'ajoutent plus de 100 000 € pour les bonus LAEP.**

En 2025, un dégel de l'offre nouvelle sur la thématique jeunesse a permis de financer tout ou partie le développement des services.

Nos leviers :

- **Fonds de modernisation des EAJE :**
22 EAJE en ont bénéficié, pour un montant de **plus de 780 000€.**
- **Fonds publics et territoires investissement ALSH :**
1 projet présenté pour une aide à hauteur de **270 000€.**
- **Fonds publics et Territoires :**
Plus d'1 M€, visant à mieux répondre aux besoins de certains publics et aux spécificités des territoires, ont permis de :
 - > Adapter l'offre d'accueil aux besoins des publics confrontés à des horaires spécifiques, à des problématiques liées à l'employabilité ou à des situations de fragilité ;
 - > Soutenir les projets élaborés par des adolescents et favoriser leur autonomie (investissement bénévole, engagement social, formation...) ;
 - > Accompagner les problématiques territoriales des équipements et services d'accueil ;
 - > Accompagner les difficultés structurelles rencontrées par des établissements petite enfance et les services enfance jeunesse ;
 - > Accompagner les démarches innovantes dans les domaines enfance et jeunesse.

- **En matière d'accueil individuel :**

- > **Prime d'installation à tout nouvel assistant maternel agréé et formé :** 125 primes pour un total de 162 000 €. Depuis juillet 2023, le montant de la prime a été porté à 1 200 € quel que soit le secteur géographique, contre 300 ou 600 € en fonction du lieu d'accueil précédemment.
- > **16 prêts à l'amélioration du lieu d'accueil pour les assistants maternels** accordés en 2025 pour un montant total de 108 629 €.
- > **5 aides au démarrage des maisons d'assistants maternels** ont été accordées en 2025 pour un total de 30 000 €. Le montant de cette aide a évolué de 3 000 à 6 000 € en 2024.

- **Accompagnement des crèches pour intégrer la santé environnementale dans leurs pratiques**

- **Appel à projets Ecolabel sur l'ARS :**

La Caf d'Ille-et-Vilaine se mobilise depuis quelques années sur la question de la santé environnementale en partenariat avec l'ARS Bretagne.

En 2023, l'ARS et les Caf 35 et 56 décident de lancer un appel à projets ayant pour objectifs de :

- > Sélectionner un opérateur santé environnement qui animera une démarche d'accompagnement auprès des EAJE ;
- > Sélectionner des EAJE souhaitant participer à cette expérimentation.

En 2025, les 4 Caf bretonnes ont participé à cette démarche.

16 EAJE bretonnes ont bénéficié de cet accompagnement qui comprend différents temps :

- > Diagnostic (auto diagnostic)
- > Restitution
- > Accompagnement et sensibilisation
- > Partage (rencontre territoriale et régionale, rédaction de fiches de bonnes pratiques)

ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS

Ressources & Réseaux

Ce service réalise et met à disposition des supports pédagogiques (format malettes et expositions) utiles aux professionnels pour traiter de sujets avec les familles, lors d'interventions/événements. Il aborde différentes thématiques sectorielles de la Caf.

En 2025, le service s'est particulièrement centré sur la création de malettes et d'expositions sur les sujets en lien avec la petite enfance et la parentalité.

Guide des aides aux partenaires

En 2025, la Caf d'Ille-et-Vilaine a élaboré un guide local des aides aux partenaires. Celui-ci recense les soutiens financiers pouvant être mobilisés sur les différents champs d'intervention de l'organisme, tant en investissement qu'en fonctionnement.

Il présente les conditions d'attribution, les démarches pour effectuer une demande et les modalités de calcul des aides.



SOUTENIR FINANCIÈREMENT LES PARENTS À DES MOMENTS CLÉS DE LEUR VIE

LE VERSEMENT DES PRESTATIONS FAMILIALES AUX FAMILLES

NOMBRE DE FAMILLES BÉNÉFICIAIRES	MONTANTS VERSÉS	EVOLUTION ANNUELLE LOCALE
81 613 familles bénéficient des Allocations familiales (AF)	227 132 705 €	+1,58%
12 470 familles bénéficient du Complément familial (CF)	35 627 672 €	+2,50%
39 459 familles bénéficient de l'Allocation de rentrée scolaire (ARS)	30 009 585 €	+0,85%
12 260 familles bénéficient de l'Allocation de soutien familial (ASF)	43 626 071 €	+6,44%
6 256 familles bénéficient de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)	22 440 441 €	+8,98%



RECouvreMENT ET INTERMÉDIATION FINANCIÈRE DES PENSIONS ALIMENTAIRES

Le service d'intermédiation financière des pensions alimentaires entre les parents séparés ou divorcés mis en place progressivement depuis octobre 2020 étend les missions actuelles de l'Agence pour le Recouvrement des Impayés de Pensions Alimentaires (Aripa) en lui permettant d'être l'intermédiaire financier entre les parents pour la gestion de la pension alimentaire fixée pour leurs enfants.

L'objet de l'intermédiation est de passer d'une logique de recouvrement des impayés a posteriori à une logique de prévention des impayés.

L'intermédiation financière est un service offert à tous les parents séparés afin de :

- Faciliter le versement de la pension due pour les enfants ;
- Prévenir les impayés ;
- Activer rapidement et de manière plus efficace le recouvrement dès le premier mois d'impayé ;
- Prévenir et éviter les tensions entre parents.

Pour l'Ille-et-Vilaine, c'est la Caf du Morbihan qui assure la gestion du service national Aripa.

L'offre de soutien à la parentalité développée par la branche Famille répond à une volonté d'accompagner les parents, en prenant en compte leurs préoccupations et en valorisant leur rôle.

Le Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF) propose des axes prioritaires d'actions dans ses feuilles de route en matière de politique de service aux familles notamment en ce qui concerne l'accueil du jeune enfant et le soutien à la parentalité.

POUR LA CAF D'ILLE-ET-VILAINE, CETTE STRATEGIE S'INSCRIT À TRAVERS LE SOUTIEN ET LE DÉPLOIEMENT DE NOMBREUX DISPOSITIFS :

Le Réseau Parentalité 35 est le nom donné au Reaap (Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents) en Ille-et-Vilaine.

Ce réseau coordonné par la Caf a une vocation double :

- Accompagner et financer des projets ;
- Favoriser la mise en réseau des acteurs de l'accompagnement à la parentalité à l'échelle du département.

Le Réseau Parentalité 35 est copiloté et cofinancé par la Caf, le Département et la Msa. Le montant des subventions attribuées par la Caf aux porteurs de projets en 2025 s'élève à 342 666 €.

Afin de faire vivre le Réseau Parentalité 35, les membres du comité de pilotage (Département, Caf et Msa) ont mandaté un animateur départemental (Ar Roch et Familles rurales) qui a notamment pour mission d'accentuer le développement et la visibilité des actions parentalité sur les différents territoires d'Ille-et-Vilaine.

La Caf développe les Lieux d'Accueil Enfants Parents (LAEP).

32 LAEP sont labellisés en Ille-et-Vilaine. Ces lieux d'accueil et de prévention répondent aux questions de parentalité sur les territoires urbains et ruraux. Le montant de la prestation de service accordée aux LAEP s'élève à plus de 143 000 € pour 2025.

Pilote du **Comité Départemental du Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité (CLAS)**, la Caf contribue à l'accompagnement des enfants dans leur scolarité tout en associant leurs parents.

L'enveloppe affectée à cette action se monte à plus de 473 000 € pour 2025.

Au cours de l'année scolaire, 58 CLAS agréés ont accompagné 180 collectifs d'enfants.

Par le biais d'une convention de partenariat, la Caf d'Ille-et-Vilaine confie à la Ligue de l'Enseignement 35 la mission de formation et d'accompagnement des référents et bénévoles de l'activité.

Le label « Club parents » développé par la Caf d'Ille-et-Vilaine pour favoriser l'échange entre parents.

La Caf apporte également un soutien aux lieux d'échanges entre parents labellisés « Club parents ». L'équipe de la Caf a fait évoluer le référentiel des Clubs parents et à ce jour, 13 gestionnaires sont répartis sur l'ensemble du département. Les dépenses consacrées aux Clubs parents sont de 29 010 €.

Enfin, depuis fin 2022, la Caf accompagne et soutient de nouveaux projets permettant d'accompagner les parents dans leur quotidien à travers des lieux ressources dédiés et des services à distance.

4 lieux ressources existent sur le département :

- La Maison des Familles de l'UDAF à Rennes ;
- la Maison du CIAS à l'Ouest de Rennes ;
- la Maison des Familles de St-Jacques-de-la-Landes ;
- et l'Espace 1000 jours à St Malo.

Les associations Ar Roch et Espace Médiation EPE 35 proposent deux lignes téléphoniques d'écoute : « Allô Parlons d'Enfants » et « ELPE 35 ».

Enfin, la Caf a une convention avec les associations « Brin de Soleil » et « Enjeux d'enfants grand ouest » qui accompagnent le maintien et la restauration du lien entre un enfant et son parent incarcéré.

L'enveloppe attribuée à ces services s'élève à plus de 100 000 €.

PRÉSERVER LA RELATION LORS DE SITUATIONS FRAGILISANTES

La médiation familiale est un levier incontournable pour apaiser le conflit et préserver les liens familiaux, notamment lors de situations de séparation. Ce processus permet de rechercher des solutions dans l'intérêt des enfants.

Le déploiement de son offre sur le département s'organise dans un protocole départemental associant financeurs et opérateurs.

La prestation de service médiation familiale a permis un financement de 720 301 € pour 9 postes temps plein de médiateurs sur le département.

Ce dispositif a bénéficié d'un relèvement des plafonds d'intervention pour 2025 afin de tenir compte des contraintes budgétaires des structures en lien avec le Ségur de la santé, réforme majeure lancée en 2020 par les pouvoirs publics qui a notamment permis une revalorisation salariale des professionnels du soir et du médico-social.

Les **Espaces de Rencontre Parents-Enfants (EREP)** sont intégrés dans ce même protocole départemental.

Leur mission est de proposer un lieu neutre pour maintenir, préserver ou rétablir la relation entre un enfant et son parent.

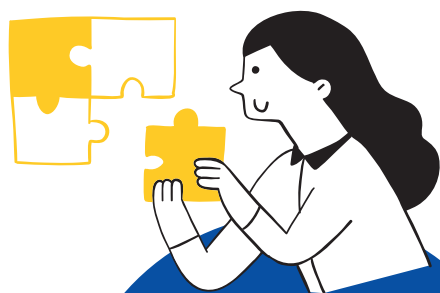
Le recours à l'espace de rencontre est préconisé dans les situations où l'exercice d'un droit de visite est interrompu, difficile ou conflictuel. Les mesures sont généralement ordonnées par un magistrat.

4 structures proposent ce service sur le département :

- L'APASE ;
- Le Centre de l'Enfance Henri Fréville à Rennes ;
- Le Goéland à St-Malo ;
- Et depuis 2022 l'association d'enquête et de médiation.

En 2025, ces structures sont financées par une prestation de service à hauteur de plus de 395 000 €.

Comme pour la médiation, le plafond de cette prestation a été revalorisé.



728 170 €
dédiés
au financement de
médiateurs familiaux
en Ille-et-Vilaine
(604 669 € en 2024)

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE ET L'HABITAT

47

LE LOGEMENT ET L'HABITAT

La Caf participe et contribue à l'amélioration des conditions de vie des familles et des allocataires.

VERSEMENT DES AIDES AU LOGEMENT

- **99 503 allocataires** bénéficient d'une aide au logement pour un montant de 258,3M€.

AGIR EN PRÉVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES

La législation oblige les bailleurs à déclarer tout impayé à l'organisme versant les aides au logement dans les 2 mois. La Caf instruit les dossiers, suit les impayés de loyer et participe aux commissions de coordination des actions de préventions des expulsions (CCAPEX) Instances copilotées par la Préfecture et l'État.

Une diminution des situations en 2025 : 2 113 impayés signalés à la Caf (2 309 en 2024).

Des actions de communication auprès des bailleurs privés ont été conduites afin de les inciter à déclarer au plus vite, trouver des solutions avant que la situation ne s'aggrave et éviter ainsi le passage des dossiers en CCAPEX.

LUTTER CONTRE L'INDÉCENCE

La Caf participante au PDLHI (Plan départemental de lutte contre l'habitat indigne) délivre des diagnostics de logement par l'intermédiaire d'un opérateur agréé.

- **En 2025, il y eu 126 signalements** mais seulement 30 % d'entre eux aboutissent à une demande de diagnostic.
- Les conseillers techniques Logement de la Caf analysent les signalements et orientent vers l'opérateur les situations les plus critiques relevant de l'indécence.
- En effet, **sur 38 diagnostics mandatés, 31 confirment une indécence du logement.**

Depuis 2015, le principe de conservation des aides au logement est appliqué en cas de non-décence. Ce dispositif permet d'inciter le propriétaire à réaliser les travaux de mises aux normes et protège ainsi le locataire de toute rupture de bail.

DÉTECTER LE SURPEUPLEMENT

La Caf propose une intervention sociale dès la détection de surpeuplement pour éviter les ruptures de droit et favoriser le relogement. De ce fait, il est possible d'accorder des dérogations au versement des aides logement sur une période de 2 ans.

- **En 2025, 8 situations de surpeuplement ont été recensées.**

SOUTENIR LES DISPOSITIFS PARTENARIAUX

La Caf contribue au soutien financier du réseau associatif local dans le secteur du logement à hauteur de 163 283 € en 2025 pour des actions d'information et d'accompagnement visant à améliorer les conditions de logement des familles.

Le réseau local se compose des partenaires suivants :

- L'ADIL, Agence Départementale d'Information sur le Logement ;
- Ty Al Levenez pour le Point Logement Jeunes ;
- Les Compagnons Bâisseurs ;
- Le 4bis ;
- L'Union Régionale pour l'Habitat des Jeunes (URHAJ) ;
- L'AFEV.

62 657 € de subventions ont été attribués à des partenaires (associations et bailleurs sociaux) dans le cadre de fonds nationaux pour le logement.

L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LOGEMENT

Un rendez-vous systématique est proposé aux familles en situation d'impayés de loyer, au titre de la non-décence et dans le cadre du surpeuplement.

Les conseillers techniques Logement adaptent leur offre de service afin de mieux accompagner les familles et favoriser la bonne orientation vers les partenaires.

En 2025, 197 familles ont été reçues ou contactées :

- 58 au titre des impayés de loyer ;
- 126 au titre de l'indécence ;
- 8 dans le cadre du surpeuplement ;
- 5 au titre de l'amélioration de l'habitat.

Depuis 2024, la mise en place des rendez-vous attentionnés au siège permet d'intervenir en prévention dans le cadre des impayés de loyers pour rassurer, faire prendre conscience des enjeux, renouer les contacts avec le propriétaire.

Pour les agences, les rendez-vous attentionnés s'effectuent par téléphone. Les prises de rendez-vous se font dans chaque accueil. Au total 207 rendez-vous ont été positionnés et 172 rendez-vous ont été honorés.

D'autre part, les rendez-vous sont également l'occasion de :

- Favoriser l'accès aux droits ;
- Actualiser les situations ;
- Orienter vers le service social si besoin.



L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE, LE SOUTIEN AUX STRUCTURES DE PROXIMITÉ

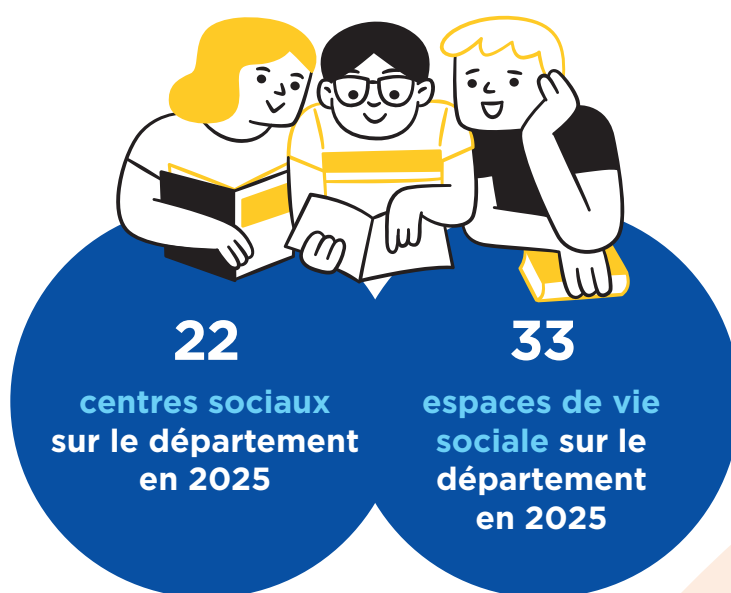
Espaces de vie sociale et centres sociaux : des atouts pour les territoires !

Equipements de proximité, les espaces de vie sociale et les centres sociaux constituent des relais essentiels de l'action sociale des Caf et de la politique familiale et sociale sur les territoires.

Ils accompagnent les initiatives des habitants et favorisent leur prise d'autonomie, remplissant ainsi un rôle important dans les dynamiques locales en contribuant à prévenir l'isolement social. Les familles y trouvent des réponses en matière d'accueil et d'orientation, notamment pour favoriser l'accès aux droits.

22 centres sociaux sont agréés sur le département. Ils sont gérés par 2 communautés de communes, 1 commune (création d'un nouveau centre social) et 14 associations (qui gèrent 18 centres sociaux) et 1 Groupement d'Intérêt Public (GIP) pour « l'Accueil Gens du Voyage 35 » intervenant à l'échelle départementale (plus de 1,8 M€ octroyés en 2025 au titre des prestations de service).

33 espaces de vie sociale sont aussi présents sur le département. Ces structures associatives sont situées en milieu rural, périurbain ou urbain (plus de 882 000 € octroyés en 2025).



La Caf d'Ille-et-Vilaine a contribué en 2024 et 2025 aux travaux **de refonte du cadre national s'appliquant à l'AVS**, animés par la Cnaf.

L'enjeu est d'adapter les attendus et le soutien de la Branche famille, envers les structures, aux nouveaux enjeux tout en réaffirmant la contribution de l'AVS aux projets sociaux de territoire.

VERSEMENT DE PRESTATIONS SOCIALES «FILET DE SÉCURITÉ»

Sur 239 326 allocataires :

- 20 718 sont bénéficiaires de RSA (Revenu de solidarité active), pour 137 M€,
- 24 502 sont bénéficiaires d'AAH (Allocation adulte handicapé), pour 262,8 M€,
- 45 106 foyers bénéficiaires de l'AAH ou du RSA, soit 18.8% des allocataires breiliens (144 foyers ont les deux).

L'OFFRE DE TRAVAIL SOCIAL

Intégré à l'offre de service aux allocataires, le service social de la Caf s'affirme comme un service social spécialisé sur le territoire d'Ille-et-Vilaine.

Composée de 22 professionnels (conseillers en économie sociale et familiale et assistants de service social, un encadrement de proximité et un secrétariat), cette équipe se met à la disposition des allocataires avec enfant(s) à charge ou à naître, **qui se voient confronter à un des événements de vie fragilisants comme :**

- **La séparation, actée ou en projet ;**
- **Le décès d'un enfant ;**
- **Le décès d'un.e conjoint.e ;**
- **L'arrivée d'un enfant dans une famille monoparentale.**

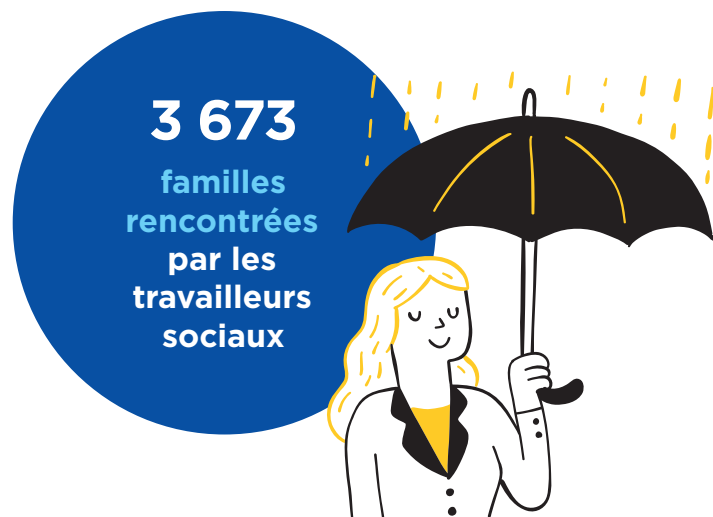
Dans un cadre confidentiel, il s'agit pour le professionnel d'accueillir l'allocataire et de recueillir ses demandes et questionnements. A partir de ce premier échange, l'enjeu est alors d'accompagner la famille sur l'ensemble des domaines impactés par l'évènement de vie qu'elle traverse : organisation familiale, démarches juridiques, parentalité, logement, budget... Cet accompagnement est réalisé grâce à la relation de confiance qui s'instaure, l'analyse partagée de la situation et l'expertise sur les offres de missions ciblées des professionnels.

En 2025, 3 673 familles ont bénéficié d'un rendez-vous avec un professionnel du service social.

- Suite à ces premières rencontres, 70% ont débouché sur un accompagnement social global de plusieurs mois.
- Grâce à une logique de sectorisation, 82% des rendez-vous ont été effectués en présentiel, sur les lieux de permanences, à proximité du lieu d'habitation des familles.

Une logique de proximité qui favorise également la coordination avec les partenaires du territoire, un levier essentiel. La qualité des accompagnements proposés et des orientations repose sur cette complémentarité des compétences. Les professionnels du service social sont notamment engagés au sein des réseaux de lutte contre les violences intrafamiliales (Réseaux VIF).

Enfin, l'encadrement de proximité, les temps d'analyse de la pratique et la formation continue des agents sont des atouts précieux pour soutenir les professionnels dans le cadre de leurs missions.



LES AIDES EXCEPTIONNELLES EN CAS DE DIFFICULTÉS PONCTUELLES

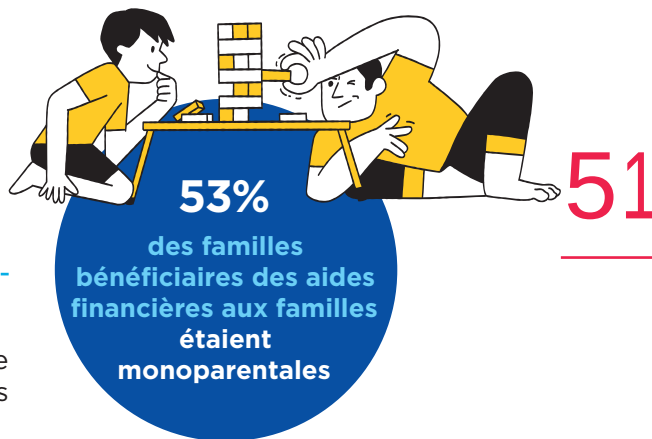
Les aides financières aux familles Caf

L'aide financière est un outil et un levier dans le cadre de l'accompagnement des travailleurs sociaux auprès des familles.

Son attribution est soumise à une évaluation réalisée par les travailleurs sociaux dans le cadre des événements (séparation avec enfant, décès d'enfant ou de conjoint, grossesse isolée...). Elle favorise également des conditions de logement adaptées (équipement de première nécessité avec une priorité d'accès aux ressourceries et au forfait réparation) afin de répondre aux défis de la préservation de l'environnement.

En 2025, 979 856 € sont dédiés aux 1 386 demandes payées.

La majorité de celles-ci concerne des aides à l'équipement du logement.
53 % des familles bénéficiaires étaient monoparentales.



L'AIDE À DOMICILE

Le soutien de la Caf aux structures d'aide à domicile vise à apporter une aide aux familles qui rencontrent un événement révélateur ou générateur d'une difficulté ou d'une désorganisation ponctuelle ayant des répercussions sur les enfants du foyer.

L'intervention, réalisée par des professionnels qualifiés :

- Permet de restaurer ou de maintenir l'autonomie des familles en leur apportant une aide éducative, sociale ou matérielle ;
- S'exerce à travers des activités d'aide à la vie quotidienne et d'appui à l'éducation des enfants.

La répercussion sur l'enfant est déterminante pour définir la possibilité d'une intervention.

L'aide financière est temporaire et vient en réponse aux difficultés ponctuelles rencontrées par les familles.

En 2025, la Caf finance à ce titre 3 associations :

- L'ASSIA ;
- L'ADMR ;
- Le Pôle Saint Hélier - ASSAD du Pays de Redon ;

à hauteur de 22,86 Equivalents Temps Pleins (ETP) pour plus de 945 000 € (18,49 ETP pour 857 982 € en 2024).

LES PRESTATIONS LORS D'ÉVÉNEMENTS DE VIE FRAGILISANTS

En 2025, 154 Aides Décès d'un Enfant ont été versées pour un montant de 355 379 €.

L'Allocation Journalière du Proche Aidant (AJPA), prestation entrée en vigueur le 30 septembre 2020, a pour objectif de soutenir financièrement les personnes cessant ou réduisant temporairement leur activité

professionnelle pour s'occuper d'une personne en situation de handicap ou ayant une perte d'autonomie importante.

En Ile-et-Vilaine, 21 foyers ont pu bénéficier de cette prestation AJPA en décembre 2025, pour un montant de 174 969 €.

La Caf poursuit une politique favorisant les départs en vacances des parents les plus modestes et de leurs enfants, dans un objectif de soutien à la fonction parentale et de resserrement des liens familiaux.

LES AIDES AUX VACANCES DES FAMILLES

L'aide aux vacances familiales (AVF) s'adresse aux familles dont le quotient familial est inférieur ou égal à 700 € (majoré à 900 €, pour les familles avec un enfant en situation de handicap) et qui sont autonomes dans l'organisation de leur séjour.

En 2025, cette aide de 920 087 € a permis le départ de 1 677 familles (1 M€ pour 1 927 familles en 2024).

L'aide aux vacances sociales (AVS) est un dispositif à destination de familles fragilisées, nécessitant un accompagnement social pour leur départ en vacances.

En 2025, ce dispositif de 159 289 € a concerné 173 familles (134 246 € pour 157 familles en 2024).

Les aides aux partenaires organisateurs de sorties et séjours collectifs pour les familles permettent aux familles les plus vulnérables et aux budgets les plus faibles de bénéficier de moments de loisirs.

La Caf a soutenu 45 projets (111 588 €) dans ce domaine.

LES AIDES AUX VACANCES DES ENFANTS ET DES JEUNES

En 2025, les aides individuelles au départ en vacances des enfants (AVE) ont permis **le départ de 1 656 enfants pour un total de 388 748 €** (1 855 enfants pour 452 615 € en 2024).

La Caf participe au financement de deux dispositifs spécifiques sur Rennes Métropole :

- **Le dispositif "Sortir !" (34 860 €)** qui permet à des familles et des enfants de bénéficier de réductions sur des activités ponctuelles ou régulières.
- **Le dispositif "Loisirs vacances jeunes" (25 000 €)** qui a pour objectif de favoriser le développement tout au long de l'été et sur l'ensemble des quartiers rennais, d'une offre d'animation à destination des jeunes ne partant pas en vacances.



LE SOUTIEN À LA JEUNESSE

En mobilisant à la fois les prestations légales et son action sociale, l'intervention de la branche Famille en faveur de l'autonomie des jeunes se décline en 3 grands objectifs adaptés aux différents moments de leur vie :

- Renforcer l'accompagnement éducatif des adolescents, y compris par les outils numériques ;
- Encourager et accompagner les initiatives des jeunes et favoriser leur engagement citoyen ;
- Accompagner l'émancipation des jeunes, notamment par l'accès au logement.

Depuis plusieurs années, la Caf, l'Etat et le Département étaient engagés dans un Protocole de coopération des politiques «Jeunesse». Cette coopération se poursuit désormais dans le cadre du Schéma Départemental des Services aux Familles.

LE LOGEMENT DES JEUNES

Les aides au logement constituent le 1^{er} levier d'accompagnement des jeunes dans leurs parcours d'aide au logement.

En 2025, 44,9 M€ d'allocations logement à caractère social étudiants ont été versés à 33 355 étudiants.

Les Résidences Habitat Jeunes (ex FJT) constituent un autre levier. Ils s'adressent principalement aux jeunes âgés de 16 à 25 ans et favorisent l'insertion par l'habitat à travers différentes formes d'actions individuelles ou collectives.

En 2025, 12 FJT (1 738 lits) gérés par 7 associations sont implantés sur le département et bénéficient d'un agrément de leurs projets socio-éducatifs leur permettant ainsi de bénéficier d'une prestation de service.

Le soutien financier de la Caf pour l'action des Résidences Habitat Jeunes s'établit à plus d'1,3 M€ en 2025 (1,2 M€ en 2024).

LES PROMENEURS DU NET

La Caf promeut un usage responsable du numérique par les jeunes en renforçant leur accompagnement au numérique et aux médias, via notamment la démarche des « Promeneurs du Net », soit 56 professionnels labellisés en 2025.

LE BAFA

Deux financements sont possibles pour le Bafa : par le Fonds commun (Caf, Département 35, SDJES) et par l'aide Cnaf

- **Le Fonds commun : 41 dossiers accordés pour un montant de 20 983 €** (73 dossiers pour 23 973 € en 2024) ;
- **Les Bafa Cnaf** sont au nombre de 669 en 2024 pour un montant de 143 590 € (627 Bafa Cnaf accordés pour 124 596 € en 2024).

LES PRESTATIONS DE SERVICE JEUNES

En 2025, 39 porteurs de projet sont agréés pour 48,57 ETP déclarés (883 366 € de prestation de service en 2025).

L'enjeu est d'encourager la consolidation et l'évolution de l'offre proposée aux jeunes vers la mise en œuvre de projets à « haute qualité éducative », pour mieux répondre aux besoins et attentes des jeunes.

LE POINT D'ACCUEIL ÉCOUTE JEUNES (PAEJ)

Dans le cadre de la réforme de l'organisation territoriale de l'Etat, les services déconcentrés de l'Etat en charge de la mise en œuvre des politiques sociales n'assurent plus le pilotage ni l'accompagnement technique de ce dispositif.

L'Etat a sollicité les Caf pour la reprise du financement et du pilotage de ce dispositif dès 2021.

6 PAEJ ont été agréés en 2025 dans le cadre du nouveau référentiel PAEJ. L'intégralité du territoire est désormais couvert.

54 UNE DÉMARCHE QUALITÉ POUR GARANTIR LE JUSTE DROIT

SÉCURISER LE CALCUL DES PRESTATIONS POUR ASSURER LE PAIEMENT DU JUSTE DROIT

La politique de contrôle de la Caf vise à sécuriser les données communiquées par nos allocataires pour assurer le paiement juste, rapide et régulier des prestations sociales et familiales.

Les informations transmises par les allocataires et prises en compte pour ouvrir et gérer leurs droits sont pour l'essentiel déclaratives, susceptibles d'erreurs, volontaires ou non. L'enjeu de la politique de contrôle est donc de vérifier la situation des allocataires pour garantir les versements à juste droit.

LES POINTS DE CONTRÔLE VÉRIFIÉS

Sur 239 326 allocataires, 1 allocataire sur 2 a été contrôlé sur au moins un élément de son dossier en 2025.

Les contrôles automatisés

Les institutions partenaires, comme France Travail et la Dgfiip, par exemple, partagent leurs informations avec les Caf sur les revenus, les allocations perçues et permettent de régulariser les prestations versées, sans avoir besoin de solliciter les allocataires.

- **413 609 contrôles automatisés** (échanges de données avec France Travail, les services des impôts...).

Les contrôles sur pièces

La Caf réclame des pièces justificatives aux allocataires pour vérifier les informations déclarées. Les techniciens assurent le contrôle en croisant les informations avec celles des autres administrations.

- **20 711 contrôles sur pièces** (demande de justificatifs à l'allocataire).

Les contrôles sur place sont assurés par des agents assermentés devant le Tribunal judiciaire et titulaires d'une carte professionnelle.

Leurs missions sont de s'assurer de l'exactitude des informations fournies par les allocataires, mais aussi de les sensibiliser, de les informer et de les orienter en fonction de leur situation.

- **7 contrôleurs** travaillent pour la Caf d'Ille-et-Vilaine.
- **502 contrôles sur place** réalisés en 2025.
- **2 469 059 € d'indus et de rappels.**

Le datamining, qui représente environ 65% des contrôles sur place, s'appuie sur le croisement de plusieurs centaines de données statistiques. Ce traitement informatique permet de calculer la probabilité qu'une erreur se produise, en donnant un score de risque prédictif. Ce dispositif permet ainsi de repérer plus précisément les dossiers à risques.

La politique de contrôle permet de détecter des indus : ce sont des sommes perçues en trop par les allocataires, à la suite d'une erreur involontaire (oubli ou retard de déclarations de ressources, par exemple) ou volontaire de la part de l'allocataire, ce qui relève alors de la fraude. À l'inverse, les rappels sont des sommes que la Caf doit aux allocataires, pour des droits qu'ils n'ont pas perçus.

Grâce à tous ces contrôles, 19 955 946 € ont été régularisés en 2025.

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

En 2025, la lutte contre la fraude a permis de détecter 745 cas (951 en 2024).

Définition de la lutte contre la fraude

Les fraudes sont des erreurs volontaires des allocataires : omissions de déclarations de plus de 6 mois, fausses déclarations, répétitions de non déclarations.

- **745 fraudes** ont été détectées par la Caf en 2025, avec un impact financier de **6,3 M€**. Il est à noter que ce montant inclut les majorations de préjudice de 10 %.
- **8 513 €** est le montant moyen d'une fraude.

Toutes les fraudes détectées par la Caf sont sanctionnées.

La lutte contre la fraude n'est efficace que s'il y a sanction : aussi, une politique de sanctions volontariste est menée, organisée autour d'un barème national dans un but d'équité entre les allocataires.

Il prévoit un dispositif gradué de sanctions ; de l'avertissement (130), à la pénalité financière (592), jusqu'au dépôt de plainte (61) pour les sanctions prononcées en 2025.

Les typologies de fraudes les plus fréquentes restent :

- Les dissimulations et fausses déclarations de ressources.
- La fraude à l'isolement.
- Les prestations les plus fréquemment versées (minima sociaux et aides au logement) sont aussi celles sur lesquelles est constaté le plus grand nombre de fraudes.
- Les escroqueries : usurpations d'identité ou fraudes aux relevés d'identité bancaire.

La majoration des indus frauduleux

Dans le cadre du renforcement des actions de lutte contre les abus et les fraudes, une majoration de 10 % sur le préjudice subi est appliquée en cas de fraude avérée aux prestations familiales, aux aides au logement, à l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH), à la Prime d'activité (PPA) et au Revenu de Solidarité Activité (RSA).

Mieux gérer et détecter les usurpations bancaires et d'identité

Depuis le 6 juillet 2023, une nouvelle procédure pour mieux détecter et gérer tous types de fraudes en lien avec les coordonnées bancaires et usurpation d'identité a été mise en application.

Le travail de concert avec le SNLFE (Service National de Lutte contre les Fraudes à Enjeu) ainsi que la détection rapide des dossiers permettent de limiter le préjudice subi par les Caf.

A la Caf d'Ille-et-Vilaine, 54 dossiers ont été qualifiés en 2025 pour escroquerie.



UNE POLITIQUE DE CONTRÔLE S'APPUYANT ÉGALEMENT SUR LA PRÉVENTION ET CONTRIBUANT AU RECOURS AUX DROITS

Pour payer le juste droit, il ne suffit pas de détecter les indus, rappels et fraudes. La politique de contrôle s'appuie également sur la prévention des erreurs de déclarations, dont la majorité est involontaire.

La branche Famille met en œuvre deux leviers principaux en matière de prévention : la communication et l'envoi de lettres de mise en garde. Les contrôles permettent également d'accompagner et d'orienter dans l'accès aux prestations, lors des contrôles à domicile.

DES CAMPAGNES DE COMMUNICATION POUR SENSIBILISER LES ALLOCATAIRES AUX RISQUES D'INDUS ET DE FRAUDE

Pour sensibiliser le public aux enjeux de la politique de contrôle des allocations familiales et favoriser la prévention des indus, la branche Famille a lancé des **campagnes de communication** auprès du grand public et des allocataires.

Ces derniers connaissent mal leurs obligations déclaratives. Ces campagnes visent à inciter les allocataires à déclarer à leur caisse d'Allocations familiales tout changement dans leur situation afin de leur éviter d'avoir à rembourser des indus.

Des actions de communication via des SMS sont venues compléter ces éléments.

Ces actions ont ciblé différents publics :

- Les bénéficiaires de la Prime d'activité (PPA) et du Revenu de solidarité active (RSA) n'ayant pas déclaré leur pension alimentaire ;
- Les allocataires susceptibles de rencontrer un changement dans leur situation (vie maritale, départ à l'étranger, enfants devenant salariés).

Par ailleurs, en permanence sur le site Caf.fr, les allocataires sont incités à déclarer en ligne tout changement de situation sur leur compte personnel ou sur l'application « Mon compte ».

Des lettres de mise en garde

L'envoi de lettres de mise en garde aux allocataires ayant des indus importants et/ou répétés est désormais généralisé. Dans ce cadre, **1 281 lettres** de rappel des obligations déclaratives (1 133 en 2023) ont été adressées. Ce traitement est effectué mensuellement.

Ces lettres permettent donc de prévenir la réitération d'erreurs de déclarations dont certaines pourraient être frauduleuses.

DES CONTRÔLES AU SERVICE DU JUSTE DROIT

En 2025, 502 contrôles sur place ont été réalisés par les 7 contrôleurs de la Caf. Si le contrôleur est là pour vérifier que la situation de l'allocataire est conforme à son dossier, il répond également à ses questions et lui prodigue des conseils.

Dans 13% des cas, les allocataires ont obtenu des prestations supplémentaires qui n'avaient pas été détectées.

Plusieurs actions de prévention du non-recours existent déjà, telles que les mesures mises en place en faveur de l'inclusion numérique, l'offre de service proposée aux allocataires avec le rendez-vous des droits, les différents partenariats de la branche Famille et de la Caf...

LA COMMISSION DE RECOURS AMIABLE

Les remises de dettes

Les allocataires peuvent solliciter une demande de remise de dette auprès de la Commission de Recours Amiable (CRA).

En 2025, sur les **5 366 demandes formulées** :

- **2 782 ont fait l'objet d'une remise totale** ;
- **1 801 ont fait l'objet d'une remise partielle** ;
- **Soit un montant total remis de 2 905 515 €** ;
- **783 demandes de remise ont été rejetées.**

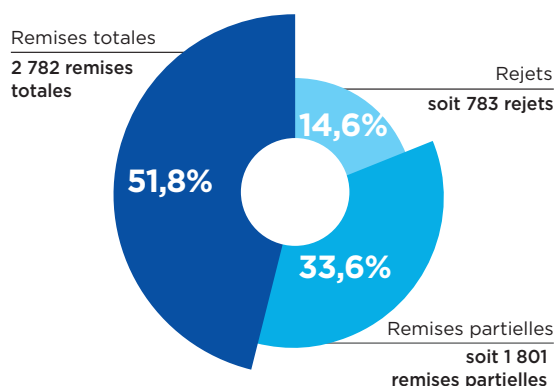
Les contestations de droit

Les allocataires peuvent également formuler une contestation relative à l'application de la législation auprès de la Commission de Recours Amiable (CRA).

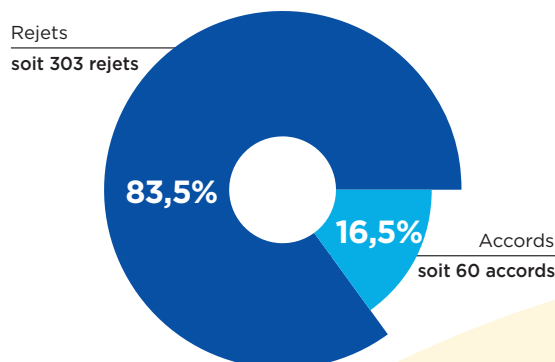
En 2025, sur **363 contestations formulées** :

- **303 ont été rejetées** ;
- **60 ont fait l'objet d'un accord.**

DÉCISIONS CRA SUR LES DEMANDES DE REMISE DE DETTES



DÉCISIONS CRA SUR LES CONTESTATIONS DE DROITS



CONTRÔLE INTERNE ET DÉMARCHE QUALITÉ INTÉGRÉE

La stratégie de maîtrise des risques de la branche Famille repose désormais sur une convergence entre le contrôle interne et la démarche qualité intégrée.

A la Caf d'Ille-et-Vilaine, le pilotage du dispositif de contrôle interne est assuré par la Directrice et la Directrice Comptable et Financière. Il a pour objectif d'améliorer la qualité des données entrantes et de renforcer la fiabilité des traitements et des paiements.

En 2024, la Caf a intégré la stratégie du Plan d'Amélioration de la Qualité Transverse (PAQT) impulsée par la Cnaf et ainsi renforcé la collaboration OSA - DCF par la mise en place d'ateliers d'analyse des pratiques transverses. Des thématiques prioritaires ont été retenues : le handicap, la gestion des forçages, la détection des situations frauduleuses, les réimputés...

En parallèle, des instances de concertation et de régulation entre les services ordonnateurs et la DCF ont continué à se déployer pour contribuer à l'amélioration de la qualité et des délais de traitement. L'analyse des réclamations, des demandes de recours en commission de recours amiable et des apports de la médiation administrative sera désormais systématisée dans une optique d'amélioration continue. La même dynamique collaborative est déployée entre la DCF et les autres secteurs d'activité de la caisse.

Ces initiatives visent à garantir l'efficacité et la performance des services rendus aux usagers (allocataires, partenaires, clients internes).



3. UNE GESTION INTERNE EFFICIENTE ET INNOVANTE



NOTRE STRATÉGIE DE GESTION

2025 : LA CONSOLIDATION DE L'ORGANISATION DES FONCTIONS SUPPORTS

Depuis le 1^{er} novembre 2023, une direction dédiée aux fonctions ressources a vu le jour et regroupe désormais l'ensemble des fonctions supports de l'organisme.

Après un an de fonctionnement, la **Direction Ressources** a procédé, début 2025, à un ajustement de son organisation interne, afin de renforcer la cohérence de ses interventions au profit des salariés et des services de la Caf, avec trois grands enjeux :

- Un accompagnement global et renforcé des salariés de la Caf, via le regroupement des fonctions formation et santé et sécurité au travail au sein d'un pôle RH élargi.
- Un renforcement des moyens consacrés aux marchés publics et projets immobiliers complexes, via la création d'un service dédié.
- Un accompagnement global des services Caf en matière budgétaire, matérielle et logistique via la création d'un service budgets et moyens généraux.

DE NOUVELLES FENÊTRES POUR LES LOCAUX DU SIÈGE

L'année 2025 a vu s'engager le projet de remplacement des quelques 1 200 fenêtres de la Tour de la Sécurité sociale. Prévu pour s'étaler sur près de 3 ans, ce chantier d'un montant total de près de 8 M d'euros est piloté par l'UIOSS en collaboration avec les différents organismes utilisateurs, dont la Caf.

Ce projet ambitieux bénéficie d'un financement national de la Cnaf. A la clé, un meilleur confort de travail des salariés grâce à une meilleure isolation thermique, et un bâtiment plus sobre, avec une réduction attendue de la consommation d'énergie de 34,5% au terme des travaux.

Pleinement parties prenantes du projet, les équipes ressources de la Caf – marchés, immobilier, logistique et informatique – ont œuvré tout au long de l'année en appui à l'UIOSS et en accompagnement des services, notamment pour orchestrer le relogement des salariés pendant les phases de travaux, en lien avec la ligne managériale.

LA POURSUITE DU CHANTIER DE RÉNOVATION ET D'EXTENSION DES MULTI-ACCUEIL DE CLEUNAY ET CARREFOUR 18

Propriétaire des équipements des Centres sociaux Cleunay et Carrefour 18 à Rennes, exploités par l'Association rennaise des centres sociaux, la Caf 35 a été mobilisée tout au long de l'année 2025 aux côtés de ses partenaires dans le cadre de la rénovation et de l'extension des haltes garderies des deux centres.

Engagés fin 2024, les travaux du nouveau multi-accueil de Cleunay se sont conclus fin d'été 2025, avec une ouverture du nouveau multi-accueil en septembre 2025.

Le programme se poursuivra tout au long de l'année 2026 avec les travaux à Carrefour 18, débutés en septembre dernier.

Remplacement des 1 200 fenêtres de la tour : un chantier d'envergure

Les travaux de remplacement des fenêtres de la tour ont débuté en janvier 2025. **José Lopes, responsable de l'UIOSS, Éric Le Bourg, responsable marchés et immobilier, et David Guyomard, responsable du service juridique,** reviennent sur ce chantier XXL.

Pouvez-vous revenir en quelques mots sur ce projet d'ampleur ?

José : Il s'agit d'un projet de remplacement complet des fenêtres de la tour et des façades du bâtiment bas (accueil et mezzanine), soit près de 1 200 menuiseries réparties sur 17 niveaux, pour un budget d'environ 8 millions d'euros.

L'objectif principal est d'améliorer à la fois le confort thermique et les conditions de travail des salariés, notamment en corrigeant les problèmes d'étanchéité liés à l'ancienneté des fenêtres existantes.

Sept entreprises interviennent sur le projet, avec une forte contrainte de maintien de l'activité et de respect des délais.

Comment ce chantier se déroule-t-il concrètement ?

Éric : Le chantier se déroule en site occupé, avec des déménagements successifs étage par étage, accompagnés d'un dispositif de relogement temporaire des équipes, ce qui constitue un véritable défi d'organisation.

Concrètement, chaque étage suit un cycle bien défini : une semaine de déménagement des espaces, six semaines de travaux, puis une semaine de réintégration.

Les équipes sont temporairement relogées dans des espaces dédiés, complétés par du télétravail dérogatoire. La principale complexité réside dans la gestion de ces relogements et dans la coordination globale afin de limiter l'impact sur l'activité.

Les retours sont très positifs. Les ateliers favorisent la résolution collaborative de problématiques et renforcent la coopération au sein des équipes qui y ont recours, ce qui améliore directement les pratiques de travail.

Quels impacts pour les salariés et comment sont-ils accompagnés ?

David : Avec un point de vue côté utilisateur, je dirai que ce qu'il faut souligner dans la préparation de ce chantier, que l'on peut qualifier de chantier de grande ampleur, c'est la qualité du travail des services res-

sources, qui ont parfaitement orchestré toute cette phase préparatoire, accompagnés par les équipes de l'UIOSS sur la partie opérationnelle des déménagements.

L'un des principaux enjeux concernait le relogement des agents pendant les travaux. Par exemple à mon étage, le 12^e étage, 73 collaborateurs devaient être relogés dans un espace ne disposant que de 40 places. Pour répondre à cette contrainte, un tableau de présence a été mis en place sur l'ensemble de la période des travaux. Cela a permis à chaque service d'organiser des journées en présentiel tout en garantissant à chacun une place de travail.

Une fois la phase préparatoire réalisée et le relogement effectué, un suivi régulier ainsi qu'une communication continue ont permis aux équipes de connaître l'état d'avancement des travaux et d'avoir de la visibilité sur la date de retour au 12^e étage. Cela a été très bien perçu par les collaborateurs.

La phase de réintégration s'est également très bien déroulée. Les services supports ont pleinement accompagné le retour des équipes qui ont retrouvé leur espace de travail modernisé dans les délais annoncés.

Où en est le chantier aujourd'hui ?

Éric et José : À fin 2025, le chantier avance conformément au planning initial. Les travaux des étages 16 à 11 sont terminés et ils sont en cours de réalisation au 10^e étage. Les prochaines étapes concerneront le 9^e étage début 2026, avant d'intervenir sur les niveaux occupés par la Cpm.

La trajectoire est maîtrisée et la date de livraison prévue fin 2027 est, à ce stade, maintenue.



UNE ANNÉE SOCIALE INTENSE, AVEC LE DÉPLOIEMENT D'UNE NOUVELLE CLASSIFICATION DES EMPLOIS AU SEIN DU RÉGIME GÉNÉRAL

Conclu par l'Ucanss et les organisations syndicales représentatives, le protocole d'accord du 22 novembre 2024 relatif à la classification, la rémunération et le déroulement de carrière au sein des organismes du régime général de Sécurité sociale est venu moderniser le cadre RH applicable aux salariés de la Caf, autour d'enjeux d'attractivité et de fidélisation des collaborateurs en poste.

Piloté par le service RH en lien étroit avec la ligne managériale et la Direction, et conduit en concertation avec les représentants du personnel, le déploiement de cette nouvelle classification s'est notamment accompagné d'une remise en cohérence du cadre RH local, autour d'« emplois repères » communs à tous les organismes, et d'un effort important en termes de communication et d'accompagnement du changement.

UNE POLITIQUE DE RECRUTEMENT DYNAMIQUE, SOUTENUE PAR UN INVESTISSEMENT COLLECTIF AU SERVICE DE LA « MARQUE EMPLOYEUR » CAF 35

L'année 2025 est restée scandée par de nombreux recrutements, avec 69 embauches (68 en 2024), dont 24 en CDI et 45 en CDD, et un engagement continu en faveur du recrutement d'alternants ou d'accueil de stagiaires.

Au total, 3 217 candidatures ont été reçues sur l'année, et 222 entretiens individuels ou collectifs organisés.

Cette attractivité traduit un investissement fort des équipes RH et des salariés Caf au service de la valorisation de la marque employeur « Caf 35 », avec de nombreux temps forts tout au long de l'année 2025 :

- Participation au Forum Colombia ;
- Participation pour la 3ème année consécutive au Duoday 2025, avec l'accueil de 10 demandeurs d'emploi en situation de handicap en immersion avec des salariés volontaires ;
- Organisation de la semaine de l'emploi à la Sécu, en partenariat avec les autres organismes de Sécurité sociale rennais, marquée notamment par une nouvelle édition du « job dating » sécu et des conférences dédiées à la découverte des métiers Caf assurées par nos salariés (chargés de conseil et développement, conseillers service à l'utilisateur, gestionnaires conseils...) ;
- Participation à la réalisation d'une vidéo institutionnelle sur la marque employeur Caf, grâce à l'implication de salariés volontaires.

LA MODERNISATION DE NOS INFRASTRUCTURES INFORMATIQUES

L'année 2025 a été marquée par le remplacement de nos serveurs informatiques.

Amorcé en 2024 par le renouvellement de la totalité des équipements réseau, et conduit en partenariat étroit avec les experts de la Direction des systèmes d'information Cnaf, ce projet a vu le renouvellement de l'ensemble des serveurs (à l'exception de 2 serveurs locaux hébergeant des applications développées localement), au siège comme dans les antennes.

Opération lourde et à forts enjeux en termes de sécurisation et de performance du SI local, mais aussi de continuité de service pour l'ensemble des utilisateurs internes et externes, ce chantier s'est achevé sans encombre, grâce à la mobilisation de l'équipe informatique locale, avec le remplacement du serveur de contrôle d'accès fin février 2026.

LA SÉCURITÉ DU SI : LA CAF TOUJOURS VIGILANTE

Dans un contexte marqué par la recrudescence de la menace cyber, le service informatique de la Caf, en coanimation avec la Direction comptable et financière, a poursuivi son investissement en matière de sécurité des SI, à travers notamment :

- La participation régulière aux campagnes tests de phishing organisées par la DSI de la Cnaf ;
- Diverses actions de sensibilisation (articles intranet, intervention du MSSSI auprès des nouveaux embauchés).
- Le renforcement, en lien avec la DCF, de la démarche de revue régulière des habilitations informatiques des collaborateurs Caf, dans le cadre des référentiels nationaux de sécurité du SI.
- Un contrôle de la Direction Contrôle Interne et Sécurité Numérique de la Cnaf sur les bonnes pratiques de gestion et de sécurité du système d'informations.

LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET LA BONNE GESTION DE NOS MOYENS MATÉRIELS, UNE PRIORITÉ

Tout au long de l'année 2025, le service budget et moyens généraux a été mobilisé en appui aux services et à la Direction dans le cadre du pilotage des trajectoires d'effectifs et budgets de gestion administrative comme d'action sociale (en lien plus particulièrement, pour ce dernier, avec les équipes de l'OSP).

En 2025, l'**effectif** ETPMA (équivalent temps plein moyenne annuelle) au 31/12/2025 s'est établi à 447,58 ETPMA CDI, soit un niveau sensiblement identique à 2024, pour un effectif physique au 31/12 de 481 (465 CDI / 13 CDD / 3 alternants).

Au plan des budgets :

- Les dépenses en frais de personnel se sont élevées à 28,262 M€ ;
- Les dépenses de fonctionnement hors frais de personnel (Autres dépenses de fonctionnement) à 4,631 M€ ;
- Les investissements réalisés au 31/12/2025 sur fonds locaux à 150 000 €.

Par ailleurs, l'année 2025 a également été marquée par la campagne pluriannuelle d'inventaire physique, conduite en coopération entre moyens généraux, service informatique, et services comptables et financiers.

POURSUITE DE LA MOBILISATION SUR LA CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ ET LA SÛRETÉ

Suite à la relance des travaux en 2024, la Direction des ressources, en charge du pilotage du Plan de continuité d'activité et de la politique de sûreté de l'organisme s'est attachée en 2025 à consolider la structuration du pilotage interne de ces fonctions critiques pour la Caf (reconfiguration de la cellule de crise locale, formation de ses membres et des acteurs internes mobilisés dans le cadre des deux démarches, sensibilisation du personnel...).

Suite aux travaux de diagnostic conduits en partenariat avec les services de police au niveau départemental, une réflexion a par ailleurs été engagée en lien avec l'Union immobilière et la Cnam en matière de renforcement de la sûreté au sein des locaux du siège, qui trouvera de premiers débouchés début 2026 en matière de gestion des accès.

LA DIRECTION APPUI AU PILOTAGE ET ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

Créée en 2024, la DAPAC a pour missions d'accompagner les changements majeurs et de conduire des projets transversaux, de soutenir la Direction et les services dans le pilotage des activités et de valoriser les actions de la Caf par une communication interne et externe adaptée.

La DAPAC est composée des équipes : Communication, Innovation/RSO, Contrôle de Gestion, Médiation administrative et Informatique & Libertés. Elle pilote également la Transformation Numérique Interne en lien avec le service Informatique et la démarche de transformation managériale avec le service RH.

En 2025, ses projets prioritaires ont été la poursuite de l'accompagnement des managers en soutien d'un groupe de travail transversal, les travaux d'élaboration du projet d'entreprise, le renforcement des actions autour de la Transformation Numérique Interne.

LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

Pour accompagner les ambitions de la Cog et relever les enjeux associés, le service Communication de la Caf a défini une stratégie ciblant trois publics principaux :

Les allocataires et le grand public

La communication vise à promouvoir l'offre de services et à faciliter l'accès aux droits. En 2025, la Caf a accompagné plusieurs réformes majeures (Service Public de la Petite Enfance, CMG et campagne Solidarité à la source). Elle a actualisé régulièrement le site caf.fr et mené des campagnes locales ciblées (environ 10 campagnes e-mail mensuelles) sur les aides existantes (RSA, AAH, Prime d'activité, Arrivée de l'enfant, etc).

Les acteurs institutionnels et partenaires

Famille, logement, pouvoir d'achat, solidarité... les thématiques portées par la branche Famille résonnent fortement auprès des citoyens. En 2025, la Caf a publié environ 2 actualités hebdomadaires sur LinkedIn pour renforcer la visibilité et la cohérence de son action sur le territoire. Une refonte des pages « professionnels » de caf.fr s'est poursuivie en 2025 afin de simplifier l'accès aux ressources (guides, appels à projets...). Des vidéos pédagogiques ont également été produites pour accompagner les nombreuses réformes impactant les structures d'accueil petite enfance.

Les salariés

La communication interne partage la vision de l'organisme, donne du sens aux projets et renforce l'engagement collectif. Elle s'appuie sur des outils historiques comme Cafcom, teams et les écrans dynamiques, tout en participant à l'organisation de nombreux temps forts pour fédérer les équipes (Festi'Caf, animations de fin d'année, collecte solidaire, semaine 42 dédiée à la TNI, projet d'entreprise...).

QUELQUES CHIFFRES



L'INNOVATION

La finalité du service est de contribuer à la conception d'une offre de service innovante, adaptée aux besoins des usagers, des partenaires et des salariés.

Pour cela, le service fait appel à des méthodes de créativité et favorise des façons de travailler qui mobilisent l'intelligence collective, l'ouverture sur l'extérieur et l'apprentissage.

Le service Innovation accompagne les projets et les groupes en proposant et/ou en animant des ateliers de co-construction et d'idéation. Il diffuse la "culture innovation" en proposant des temps d'information et de formation.

En 2025 l'innovation a été diffusée auprès de tous les salariés et toutes les directions ont été impactées :

- 47 projets accompagnés sur une organisation, sur une offre de service, sur l'animation de réseaux, sur des événements ;
- 33 en temps d'ateliers coconstruits, proposés et animés par le service ;
- 14 en temps de conseils et en création d'outillage.

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS (RSO)

Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion (CPOG) 2023-2027 croisé avec la stratégie locale de la Caf d'Ille-et-Vilaine intègre les engagements de la Caf envers la société, l'environnement, l'économie, et inscrit la Responsabilité Sociétale au cœur de notre ADN.

Les actions portées par le service s'inscrivent dans une démarche de responsabilité sociétale structurée, intégrant les objectifs de développement durable.

Chaque initiative est conçue et pilotée selon une méthode de gestion de projet agile, favorisant la collaboration de l'ensemble des parties prenantes.

La cartographie des parties prenantes constitue un levier central de la démarche, permettant de fédérer les acteurs internes et de renforcer les partenariats externes.

LE SERVICE ÉTUDES ET CONTRÔLE DE GESTION

Le service Études et Contrôle de gestion intervient dans différents domaines en appui de l'ensemble des services de l'organisme par :

- La réalisation d'études diverses ;
- L'écriture de requêtes permettant d'extraire des données de nos bases ;
- La conception d'outils de gestion et de tableaux de bord permettant d'apporter une aide au pilotage pour la Direction et les services et d'accompagner des actions spécifiques dans le cadre de partenariats et/ou en faveur de nos allocataires ;
- L'élaboration de rapports ponctuels.

Début octobre 2025, deux nouvelles collaboratrices ont rejoint le service.

Quelques exemples d'actions menées en 2025 :

- Lancement d'un réseau interne de Référents données.
- Mise en place de l'outil G@ci pour gérer les différentes demandes adressées au service.
- Réalisation de requêtes pour la Préfecture d'Ille-et-Vilaine sur les familles monoparentales afin de mieux connaître les caractéristiques de ce public.
- Rendez-vous individuels avec les managers pour la mise à jour de la Ventilation Fonctionnelles des Effectifs.
- Elaboration de requêtes destinées au Département d'Ille-et-Vilaine permettant de fournir diverses données en matière de RSA.



Zoom sur le service Études et Contrôle de gestion

Le service Études et Contrôle de gestion accompagne au quotidien les équipes afin d'améliorer, simplifier et optimiser leurs activités. Grâce à l'analyse des données, à la création d'outils de pilotage et à la conduite d'études, il contribue directement au pilotage de la Caf. **Florian Turmeau** et **Morgane Lefeuvre**, contrôleurs de gestion, et **Estelle Dubois**, chargée d'études, répondent à nos questions.



Concrètement, quel est votre rôle au sein de la Caf ?

Florian : Notre rôle est d'aider les services à mieux piloter leur activité grâce aux données. Nous répondons à des besoins très variés : produire des statistiques, réaliser des études, créer des tableaux de bord ou encore développer des outils d'aide à la décision.

Morgane : Toutes les demandes passent par GACI – Contrôle de gestion et Études, ce qui nous permet de centraliser et prioriser les sollicitations. Ensuite, nous mobilisons des outils comme Databricks ou Power BI pour exploiter les données et construire des restitutions adaptées aux besoins des équipes.

Estelle : Notre objectif reste toujours le même : transformer les données en informations utiles pour accompagner les décisions et améliorer le fonctionnement des services.

Pouvez-vous nous donner quelques exemples concrets de cette collaboration avec les services en 2025 ?

Florian : Avec les équipes Prestations, nous avons accompagné la mise en place de l'approche populationnelle en réalisant une étude sur la charge de travail. L'analyse des effectifs disponibles et des volumes de dossiers a permis d'appuyer une répartition plus équilibrée des activités.

Côté Direction Comptable et Financière, nous avons développé l'outil Litiges & Fraudes – Suivi & Synthèse, qui offre une vision consolidée de l'activité et met en avant les indicateurs clés pour faciliter le pilotage.

Estelle : Nous travaillons aussi régulièrement avec l'OSP. Par exemple, dans le cadre de l'accès aux droits, nous avons conçu un indicateur permettant de classer les territoires CTG selon leurs caractéristiques afin d'identifier trois niveaux de priorisation pour nos actions. Nous avons également développé des outils alimentant le Tableau Mensuel Stratégique pour le suivi budgétaire et d'activité.

Votre activité va donc bien au-delà de la production de chiffres ?

Morgane : Exactement. Nous participons aussi à des projets récurrents qui structurent le pilotage de l'organisme : rapport d'activité, données repères, rapport de gestion du RSA, suivi des indicateurs d'intéressement ou encore de la déclinaison de la Convention d'Objectifs et de Gestion.

Estelle : Nous portons aussi des missions très opérationnelles comme la campagne Vacances du réseau VACAF avec le paramétrage des critères d'attribution, l'identification des familles éligibles et la simplification des démarches pour les partenaires et les allocataires.

Vous travaillez également avec des partenaires externes ?

Estelle : Oui, régulièrement. Les données de la Caf représentent une source précieuse pour les acteurs du territoire. Nous réalisons des études et transmettons des statistiques dans un cadre sécurisé, conforme au RGPD et au secret statistique.

Morgane : Un exemple concret : chaque année, nous transmettons à la Ville de Rennes les quotients familiaux des familles ayant un enfant en crèche afin de permettre une tarification adaptée du service.

Un mot pour résumer votre mission ?

Florian : Nos missions sont très diverses mais elles ont toutes un point commun : travailler en transversalité.

Morgane : Nous intervenons au service des métiers, des fonctions support et des partenaires.

Estelle : Notre ambition est simple : mettre la donnée au service de la qualité, de l'amélioration continue et du pilotage de la Caf.

Au sein des Caf, les Relais informatique et liberté (RIL) sont au cœur de la protection des données personnelles des allocataires, des partenaires et des salariés.

68

Ils assurent plusieurs missions essentielles :

- Assurer la conformité réglementaire au RGPD de tout projet de traitement de données à caractères personnel.
- Sensibiliser localement à la protection des données à caractère personnel.
- Organiser la gestion des réponses aux demandes de droits d'accès des personnes au titre du RGPD.
- Accompagner les pilotes de projet sur la conformité RGPD dès la conception du projet (fiche d'expression de besoins, dossier RGPD...).
- Gérer le registre des traitements locaux.
- Relayer les recommandations du Délégué à la Protection des Données national auprès de la Direction et des services concernés.
- Conseiller le Responsable de traitement.

En 2025, 21 demandes de droits d'accès ont été traitées (augmentation de plus de 50 % par rapport à 2024). Celle-ci s'explique en partie par la possibilité pour les allocataires de formuler leur demande directement via un formulaire sur le site caf.fr.

Le RGPD encadre en effet le traitement des données personnelles dans l'Union européenne. Il s'applique à toute organisation publique et privée traitant des données personnelles.

L'année 2025 a été marquée par la mise en place en septembre d'un nouvel outil national, Adequacy. Cette diffusion s'est accompagnée de nouveaux circuits de travail avec la MACSSI (Cnaf). Un travail d'appropriation important a été nécessaire par le service. La Caf35 a également participé à des tests de l'outil.

Quelques exemples d'actions menées en 2025 :

- Animation de sessions de sensibilisation à la protection des données pour les personnes nouvellement embauchées à la Caf 35.
- Publications d'actualités dans Cafcom concernant la journée Européenne de protection des données, les droits des allocataires sur leurs données.
- Diffusion de la campagne de communication sur le respect du secret professionnel.
- Participation aux travaux de construction de la page Cafcom Ethicaf, qui intègre une page dédiée au RGPD.
- Construction et déploiement de l'outil G@ci RGPD pour les demandes des services.
- Mise à jour de la note de procédure concernant les violations de données à caractère personnel.
- Participation au groupe de travail national RIL/Médiation.



Le mot de Claire THIEFINE, Relais Informatique et Libertés (RIL) à la Caf 35

« Mon rôle est de faciliter le travail des équipes au quotidien, dans le respect de la protection des données des allocataires, des partenaires et également celles des collègues. Qu'on travaille sur un dossier dans NIMS, à l'accueil, avec un sous-traitant ou une collectivité sur un territoire, dès qu'il y a données personnelles, cela nécessite de se poser les bonnes questions et d'avoir les bons réflexes.

Plus le RIL est sollicité tôt, plus la sécurisation au regard du RGPD est facile et assurée. J'entends souvent « le RGPD interdit tout ! », c'est faux. On peut traiter des données personnelles, mon rôle est de m'assurer que ce soit fait correctement au sein de la Caf 35. Je remercie Maxime Blanchot - Directeur de la Macssi et son équipe pour leur accompagnement. C'est rassurant de pouvoir s'appuyer sur un réseau national qui nous apporte des outils, des repères et une aide pour agir de manière cohérente et sécurisée ».

Le RGPD, c'est avant tout du bon sens !

Maxime Blanchot, directeur de la MACSSI et délégué à la protection des données (DPO) de la Cnaf et des Caf, revient sur les enjeux de la protection des données au sein de la branche Famille et le rôle essentiel des RIL au quotidien.

Pourquoi la protection des données personnelles est-elle aujourd'hui un enjeu majeur pour les Caf ?

Les Caf disposent d'un volume très important de données concernant les allocataires : près de 30 millions de personnes couvertes. Nous traitons des informations sensibles liées à la vie familiale, professionnelle ou aux ressources.

Cette masse d'informations doit être protégée, à la fois sur le plan de la cybersécurité et dans les pratiques quotidiennes des agents. La vigilance doit faire partie du quotidien, sans tomber dans l'excès.

Au fond, la protection des données repose surtout sur des réflexes de bon sens.

Comment la protection des données est-elle organisée dans la branche Famille ?

La Macssi (Cnaf) assure le pilotage national, tandis qu'un relais Informatique et Libertés (RIL) est présent dans chaque Caf.

La Macssi accompagne les Caf grâce à des outils, des méthodes et des actions de sensibilisation.

Sur le terrain, les RIL jouent un rôle essentiel : ils conseillent les équipes, répondent aux questions et veillent au respect des règles de protection des données.

Au total, plus de 150 personnes sont mobilisées sur ces sujets au sein de la branche !

Quelles évolutions sont envisagées pour renforcer la protection des données ?

Nous travaillons à simplifier et moderniser les échanges autour des questions RGPD. Un formulaire de saisine dédié va notamment être déployé afin de mieux orienter les demandes. Certaines Caf, comme la Caf d'Ille-et-Vilaine, ont déjà engagé cette démarche.

Nous développons également un espace métier dédié dans Cafcom afin de rendre les ressources et outils RGPD plus accessibles à l'ensemble des collaborateurs.

Pourquoi est-il important d'associer les RIL dès le lancement des projets ?

Je prends souvent une comparaison simple : on ne construit pas une maison sans penser à la plomberie dès le départ. Si on attend la fin des travaux pour s'en préoccuper, il faudra casser les murs, reprendre ce qui a déjà été fait et perdre du temps et de l'argent.

Pour le RGPD, c'est exactement la même logique. Plus les experts sont associés en amont, plus ils peuvent accompagner efficacement les porteurs de projet et anticiper les actions nécessaires.

Le rôle des RIL n'est surtout pas de freiner les projets, mais de les sécuriser. Lorsqu'ils interviennent dès le départ, cela permet d'intégrer les bonnes pratiques immédiatement et d'éviter des ajustements parfois complexes par la suite.

Quels conseils donneriez-vous aux agents pour adopter les bons réflexes ?

Le RGPD, c'est avant tout du bon sens. Mon premier conseil est simple : traiter les données des autres comme on aimerait que les nôtres soient traitées.

Il faut également veiller à ne collecter que les données réellement nécessaires, limiter leur conservation et sécuriser les informations au quotidien : vérifier les destinataires des mails, ne pas laisser de documents visibles ou encore protéger les accès.

Et surtout, en cas de doute, il ne faut pas hésiter à solliciter le RIL de sa Caf.



-
- ADE** : Allocation Décès d'un Enfant
AF : Allocations Familiales
AAH : Allocation Adulte Handicapé
AALS : Aide Aux Loisirs Séjours Courts
AAP : Appel à Projets
AEEH : Allocation Éducation Enfant Handicapé
AJPA : Allocation Journalière du Proche Aidant
AJPP : Allocation Journalière de Présence Parentale
ALE : Aide au Logement Étudiant
ALF : Allocation Logement Familiale
ALSH : Accueil de Loisirs Sans Hébergement
APL : Aide Personnalisée au Logement
ARCS : Association Rennaise des Centres Sociaux
ARS : Allocation de Rentrée Scolaire
ASF : Allocation de Soutien Familial
AVEL : Aide aux Vacances Enfants Locale
AVEN : Aide aux Vacances Enfants Nationale
AVIP : À Vocation d'Insertion Professionnelle - crèche AVIP
AVF : Aide aux Vacances Familiales
AVPF : Assurance Vieillesse du Parent au Foyer
AVS : Animation de la Vie Sociale / Aide aux Vacances Sociales
BAFA : Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur
BCG : Budget Commun de Gestion
CA : Conseil d'Administration
CDAP : Consultation des Dossiers Allocataires par les Partenaires
CDHAT : Centre de Développement pour l'Habitat et l'Aménagement des Territoires
CEJ : Contrat Enfance Jeunesse
CF : Complément Familial
CLAS : Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité
CLCA : Complément Libre Choix d'Activité
CMG : Complément Mode de Garde
CRA : Commission de Recours Amiable
CSU : Conseiller de Service à l'Usager
CTG : Convention Territoriale Globale
CQP : Certificat de Qualification Professionnelle
DDSCPP : Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations

DSI : Direction des Systèmes d'Information
DTR : Déclaration Trimestrielle de Ressources
EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant
EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunales
EREP : Espaces de Rencontre Parents-Enfants
ESC : Espaces Sociaux Communs
ETP : Equivalent Temps Plein
FSL : Fonds de Solidarité Logement
GCA : Gestionnaire Conseil Allocataire
GIP : Groupement d'Intérêt Public
GULI : Guichet Unique Logement Indigne. Ce guichet a pour mission de réceptionner les signalements de logements non-décent, d'en assurer le suivi et d'orienter selon les situations les interlocuteurs vers les services compétents ou dispositifs opérationnels adaptés
IDA : Informer - Détecter - Accompagner
LAEP : Lieux d'Accueil Enfants Parents
LSF : Langue des Signes Française
MAM : Maison Assistants Maternels
MFS : Maisons France Services
OSA : Offre de Service aux Allocataires
OSP : Offre de Service aux Partenaires
PAEJ : Point Accueil Écoute Jeunes
PAJE : Prestation d'Accueil du Jeune Enfant
PALA : Prêt à l'Amélioration du Lieu d'Accueil
PPA : Prime d'Activité
PREPARE : Prestation Partagée d'Éducation de l'Enfant
PSU : Prestation de Service Unique
RAM : Relais Assistants Maternels > devenu RPE
RGPD : Règlement Général de la Protection des Données
RIL : Relais Informatique et Liberté
RPE : Relais Petite Enfance
RSA : Revenu de Solidarité Active
SDAVS : Schéma Directeur de l'Animation de la Vie Sociale
SDJES : Service Départemental à la Jeunesse, à l'Engagement et aux Sports
SDSF : Schéma Départemental des Services aux Familles
SI : Système d'Information
SPPE : Service Public de la Petite Enfance
UIOSS : Union immobilière des Organismes de Sécurité Sociale

Festi' Caf^{#3}



SOUVENIR DU FESTI'CAF **JOURNÉE DU PERSONNEL - JUIN 2025**