



WEBINAIRE PARTENAIRES

février 2026

Actualités réglementaires

Zoom sur le Baromètre de satisfaction des allocataires 2025

Lundi 2 février 2026 – 10h30



Un Webinaire pour...



Présenter l'actualité réglementaire de la Caf en février 2026

Faire un focus sur les résultats du baromètre de satisfaction des allocataires haut-marnais 2025



ACTUALITES

février 2026

- Zoom sur le congé Naissance
- Revalorisation des droits - janvier 2026
- Des SMS pour mieux informer les usagers
- Revalorisation de la prestation de service
- Accompagnement individuel à la parentalité - Bilan 2025
- Calendrier des aides aux partenaires 2026
- Aides aux vacances 2026
- Semaine de la Petite Enfance
- Un nouvel algorithme de contrôle plus transparent
- Nouveau Vies de Famille
- Prochains RDV Allocataires

ZOOM SUR LE CONGE NAISSANCE UN NOUVEAU DROIT EN 2026

- Un nouveau droit est créé en 2026 pour les jeunes parents : le **congé supplémentaire de naissance**. L'objectif de ce dispositif, dans un contexte de baisse de la natalité, est de renforcer l'égalité entre les femmes et les hommes et de donner plus de temps aux familles pour concilier vie professionnelle et vie familiale, en favorisant le bon développement de l'enfant dans ses premiers mois.
- Il s'agit d'un **congé indemnisé**, créé par la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2026. Il s'ajoute aux congés existants (congé de maternité, de paternité et d'accueil de l'enfant ou congé d'adoption) et ne les remplace pas. La demande se fait auprès de la CPAM.
- Ce nouveau congé n'a pas vocation à se substituer au congé parental d'éducation : les parents conservent la possibilité de recourir à la prestation partagée d'éducation de l'enfant (PreParE), versée par la CAF, qui compense partiellement la perte de revenus pendant un congé parental.
- Le congé supplémentaire de naissance s'adresse à l'ensemble des parents actifs remplissant les conditions d'ouverture de droit à la suite d'une naissance ou de l'accueil d'un enfant : salariés, travailleurs indépendants, agents contractuels de droit public...

ZOOM SUR LE CONGE NAISSANCE UN NOUVEAU DROIT EN 2026

- Peuvent en bénéficier :
 - les parents d'enfants nés à partir du 1er janvier 2026,
 - les parents d'enfants nés prématurément dont la naissance était prévue à compter de cette date,
 - les parents adoptants d'enfants arrivés au foyer entre le 1er janvier 2026 et le 30 juin 2026.
- **Chaque parent peut bénéficier d'un ou deux mois de congé, pris simultanément ou en alternance avec l'autre parent.** Le congé peut être pris en une seule fois ou fractionné en deux périodes d'un mois non consécutif. Pour en bénéficier, les parents devront avoir préalablement pris l'intégralité de leurs congés de maternité, de paternité et d'accueil de l'enfant ou d'adoption.
- Pour les salariés, l'indemnisation est dégressive :
 - 70 % du salaire net le premier mois,
 - 60 % du salaire net le second mois.
 - Elle est versée par la caisse primaire d'Assurance maladie.

ZOOM SUR LE CONGE NAISSANCE UN NOUVEAU DROIT EN 2026

- **Le congé supplémentaire de naissance sera accessible à compter du 1er juillet 2026.**
- Pour les enfants nés ou arrivés au foyer entre le 1er janvier et le 30 juin 2026, le congé pourra être pris jusqu'au 31 mars 2027 (soit dans un délai maximal de 9 mois à compter du 1er juillet 2026).
- Pour les enfants nés ou arrivés au foyer à partir du 1er juillet 2026, le congé devra être pris dans les 9 mois suivant la naissance ou l'arrivée de l'enfant.
- Les parents devront informer leur employeur au moins 1 mois avant le début du congé, en précisant la date de début, la durée du congé et, en cas de congé de 2 mois, s'il est fractionné ou non.

REVALORISATION DES DROITS – JANVIER 2026

- La Caf a actualisé au cours du dernier trimestre 2025 les ressources annuelles des usagers, pour mettre à jour les droits versés à compter de janvier 2026 (versement du 5/02). Les nouveaux montants de droits sont visibles sur caf.fr depuis le 25 janvier.
- La Caf a récupéré auprès des services des Impôts les ressources annuelles des usagers. Cette opération était automatique pour la grande majorité des allocataires et permet de recalculer le montant des droits à partir de janvier 2026. Les usagers n'avaient alors aucune démarche à réaliser.
- Pour les allocataires pour lesquels cette récupération n'a pas fonctionné (environ 2000 usagers), la Caf les a invité mi-octobre à déclarer en ligne les informations manquantes, via leur espace personnel sur caf.fr. **La démarche devait impérativement être faite dans les meilleurs délais pour un juste calcul des droits au 1/1/2026 !**
- En l'absence de déclaration de ressources, les droits de l'usager sont désormais suspendus.

DES SMS POUR MIEUX INFORMER LES USAGERS

NOUVEAUTE

- Au regard des demandes formulées par les usagers, la Caf met en œuvre depuis le début d'année un nouveau mode de communication avec les usagers : **l'envoi de SMS**. L'objectif est d'améliorer la compréhension des allocataires sur l'évolution de leurs droits et de renforcer la confiance de l'usager par rapport à la Caf.
- Dans le cadre de l'écoute clients réalisée en 2025, une part importante d'usagers (23%) avait en effet indiqué souhaiter privilégier ce mode de contact dans les relations avec la Caf, plutôt que la réception de courriers ou de mails. L'alerte par SMS est jugée plus sécurisée/fiable par les allocataires (par rapport aux mails) et plus immédiate (par rapport aux courriers).
- L'objectif n'est pas de remplacer les notifications de droit ou courriers d'appels de pièces, mais de compléter les outils existants pour s'assurer de la bonne compréhension de ses droits et démarches par l'usager, d'éviter des ruptures de droit et de sécuriser la relation clients. Il s'agit ainsi de communications ponctuelles.

DES SMS POUR MIEUX INFORMER LES USAGERS

NOUVEAUTE

- Des SMS seront ainsi envoyés dans les situations suivantes :
 - **Information sur une variation de droit importante (ou un indu) de plus de 300€ :** information de l'usager par SMS pour l'inviter à consulter son compte sur caf.fr suite à une mise à jour de son dossier,
 - **Demande de documents pouvant entraîner une rupture de droit :** alerte par SMS de l'allocataire qu'une information/démarche est attendue de sa part pour garantir la continuité de ses droits
 - **Relance suite à contrôle (appel de pièces non retourné) :** en l'absence de retour à un contrôle (contrôle pièces, contrôle RAC annuel, contrôle RAC trimestriel), relance de l'usager par SMS pour lui indiquer que, dans le cadre d'un contrôle de la Caf, des informations de sa part sont attendues
 - **Identification de situations pouvant relever d'un accompagnement social :** pour les situations relevant de l'offre locale de travail social (séparation, impayés de loyer ALF, première naissance), envoi d'un SMS à l'allocataire pour lui rappeler l'offre de travail social de la Caf et les modalités de contact avec les conseillers sociaux.
- Une évaluation de ces nouveaux modes d'échanges avec les usagers sera réalisée au printemps 2026 pour élargir le périmètre ou adapter les communications.

REVALORISATION DE LA PRESTATION DE SERVICE AIDES AUX PARTENAIRES

- La Caf soutient les partenaires en contribuant au financement des équipements et services destinés aux familles par le biais de subventions sur fonds nationaux. Pour l'année 2026, le barème national des aides aux partenaires a été mis à jour conformément à la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) 2023-2027 signée entre l'Etat et la Caisse nationale des allocations familiales avec une **hausse significative des financements**, soit une augmentation de 278 millions d'euros.
- A noter pour 2026, des évolutions au niveau des financements à destination de la petite enfance :
 - **la revalorisation du prix plafond de la PSU à hauteur de 2% pour les structures avec un taux de facturation inférieur à 107%, la revalorisation s'appliquant de manière décroissante jusqu'à un taux de facturation de 120% ; avec effet rétroactif au 1er janvier 2025 pour les structures dont le taux de facturation est inférieur à 120%**
 - la hausse de +1,95% du Bonus mixité sociale, du Bonus inclusion handicap
 - l'évolution de 1.95 % de la Prestation de service Relais petite enfance
- Les montants des autres prestations de services demeurent stables.
- Le barème 2026 des aides sur fonds nationaux est disponible sur le Caf.fr - rubrique Professionnels - offres de services - partenaires locaux - actualités partenaires

REVALORISATION DE LA PRESTATION DE SERVICE AIDES AUX PARTENAIRES

- Pour cette nouvelle campagne 2025 et 2026, toutes les structures doivent déclarer leurs données d'activités et financières sur le portail Partenaires – service Afas.
- L'ensemble des informations et échéances sont disponibles dans la rubrique « Partenaires » des pages locales du site caf.fr
- Les données réelles d'activité 2025 sont à transmettre au plus tard pour
 - le 27/02 pour les prestations de service EAJE, RPE, Aide à domicile, Centres Sociaux, Médiation familiale, Espace de Vie Sociale, Espace rencontre, FJT, LAEP, PAEJ, PS Jeunes
 - le 6/03 pour la prestation de service ALSH

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL A LA PARENTALITE BILAN 2025

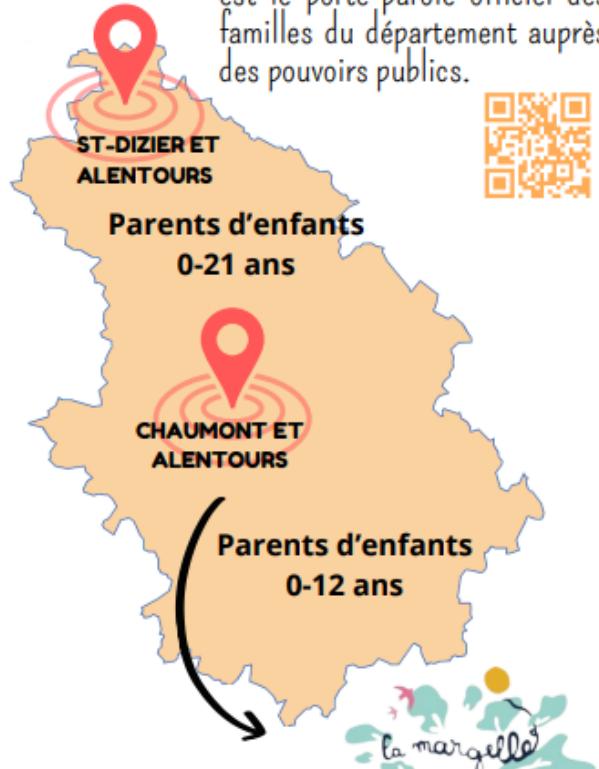
- En réponse à l'évolution des attentes des parents autour du soutien à la parentalité, la Caf a lancé en 2024 une expérimentation avec une nouvelle offre d'accompagnement individuel parentalité.
L'offre a démarré en mai 2024, les deux porteurs de projets (l'UDAF et la Margelle) ayant réalisé un flyer commun avec un numéro de téléphone unique pour les rendez-vous.
- En 2025 **une soixantaine d'entretiens ont été mené avec des familles ayant des enfants de 3 ans à 18 ans.**
- Les problématiques rencontrées sont les suivantes :
 - comportement d'opposition de la part des enfants,
 - gestion des écrans et des réseaux sociaux,
 - séparation des parents,
 - deuil,
 - comportements addictifs chez les adolescents,
 - sentiment d'échec de la part des parents.
- Les parents sont satisfaits du dispositif et reviennent sur les autres rendez-vous proposés (maximum de 5 rendez-vous par famille).

DEUX ASSOCIATIONS



UNIS POUR LES FAMILLES

Institution engagée avec et pour les familles depuis 1945, l'Udaf est le porte-parole officiel des familles du département auprès des pouvoirs publics.



Parents d'enfants
0-21 ans

CHAUMONT ET
ALENTOURS

Parents d'enfants
0-12 ans

LA MARGELLE

Association basée sur Chaumont, La Margelle réunit des professionnels de santé pour assurer un accompagnement à la parentalité



Un numéro de téléphonique unique pour nous joindre :

07.45.22.98.05



N'hésitez pas à nous contacter et nous vous répondrons dans les meilleurs délais !



cotéparents52@gmail.com



POSSIBILITE DE RDV DES
SAMEDIS MATINS
SUR ST-DIZIER

Soutenu par :



**Côté
Parents 52**

Avec vous pour
toutes vos questions

Service gratuit

Avec





Côté Parents, c'est quoi ?

Etre parent n'est pas un long fleuve tranquille. C'est pourquoi Côté Parents vous accompagne sans condition en vous proposant un lieu d'accueil et d'écoute pour toutes vos questions.

UN ACCOMPAGNEMENT PARENTAL POUR DES QUESTIONS SUR :



- ✓ La gestion des émotions
- ✓ Les comportements
- ✓ votre place de parent
(gestion des écrans...)

**Et bien d'autres
encore...**



Espace pour les parents et futurs parents



Des entretiens
individuels, gratuits et
confidentiels

**Bien-être
et épanouissement
de la famille**

En tête-à-tête

Objectif :
Croire en votre
potentiel
parental



Référents
formés à la
parentalité



CALENDRIER DES AIDES AUX PARTENAIRES 2026

AIDES AUX PARTENAIRES

- Afin d'assurer la continuité de vos financements, les appels à déclarations de données financières et d'activité ainsi que les versements associés sont organisés selon un calendrier précis.
- La Caf a créé un « Calendrier 2026 des aides aux partenaires », bientôt disponible sur caf.fr, rubrique Partenaires, pour retracer les principales échéances à connaître pour l'année 2026



Partenaires Les étapes incontournables de vos relations avec la Caf de la Haute-Marne

CALENDRIER 2026

mis à jour le 5/01/2026



Mon Compte Partenaire

[monenfant.fr](#)

EN COURS EN DEBUT D'ANNEE

Depuis fin novembre	Dépôt des projets et demandes de subventions dans le cadre de l'appel à projets Partenaires 2026
	Retour attendu avant le 12/01
Depuis le 2/12	Dépôt des projets relatif à la mission d'animation du réseau Parentalité Haute-Marne, dans le cadre de l'appel à projet local
	Retour attendu avant le 12/01
Depuis le 7/12	Saisie des prévisionnels 2026 sous AFAS des prestations de service suivantes : EAJE, RPE, Médiation familiale, Aide à domicile, Centres sociaux, EVS
	Retour attendu avant le 3/01
Depuis le 10/12	Dépôt des projets Parentalité 2026
	Retour attendu avant le 17/03
Depuis le 14/12	Saisie des prévisionnels 2026 sous AFAS des prestations de service suivantes : ALSH, PS Jeunes, Espace de rencontre, FJT, PAEJ, LAEP
	Retour attendu avant le 10/01

JANVIER

4/01	Dernière relance Actualisation des données prévisionnelles 2026 pour les EAJE, RPE, Méd. Familiale, Aide à Domicile, Centres Sociaux, EVS
	Retour attendu avant le 10/01
A partir du 5/01	Versement du premier acompte des prestations de service, si le prévisionnel 2026 est reçu et validé
11/01	Dernière relance Saisie des prévisionnels 2026 sous AFAS des prestations de service suivantes : ALSH, PS Jeunes, Espace de rencontre, FJT, PAEJ, LAEP
	Retour attendu avant le 16/01
15/01	Date limite de retour du bilan annuel 2025 de l'animation du dispositif Promeneurs du Net
	Retour attendu avant le 16/01

MARS

2/03	Date limite de retour des bilans 2025 Lieu Ressources
11/03	Lancement de l'appel à projet « Plan Mercredi »
	Retour attendu avant le 30/05
16/03	Appel des déclarations prévisionnelles 2026 Plan Mercredis
	Retour attendu avant le 3/04

JUIN

A partir du 14/06	Saisie des réels 2025 sous AFAS de la prestation de service CLAS
	Retour attendu avant le 30/07
Mi-juin	Commission d'Action Sociale
	Examen des demandes de subventions et projets transmis avant le 15/05
19/06	Lancement de l'appel à projet Campagne CLAS 2026/2027
	Retour attendu avant le 30/07
A partir du 21/06	Campagne d'actualisation de juin pour la prestation de service ALSH
	Retour attendu avant le 10/07
A partir du 28/06	Campagne d'actualisation de juin pour les prestations de service EAJE, Aide à domicile et Médiation familiale
	Retour attendu avant le 10/07

OCTOBRE

31/10	Date limite de retour des documents d'évaluation et renouvellement des projets de fonctionnement RPE (renouvellement d'agrément)
	Retour attendu avant le 7/12
Mi-Nov	Commission d'Action Sociale
	Examen des demandes de subventions et projets transmis avant le 31/10
A partir du 22/11	Campagne d'actualisation de novembre pour la prestation de service EAJE
	Retour attendu avant le 7/12

NOVEMBRE

Début décembre	Dépôt des projets et demandes de subventions dans le cadre de l'appel à projets Partenaires 2027
	Retour attendu avant le 14/01

DECEMBRE

1/12	Dépôt des projets Promeneurs du Net 2027 dans le cadre de l'appel à projet local
	Retour attendu avant le 31/12
Début décembre	Dépôt des projets et demandes de subventions dans le cadre de l'appel à projets Partenaires 2027
	Retour attendu avant le 14/01

Retour attendu avant le 14/01

Dépôt des projets relatif à la mission d'animation du réseau Parentalité Haute-Marne, dans le cadre de l'appel à projet local

Retour attendu avant le 14/01

CALENDRIER 2026

mis à jour le 5/01/2026



FEVRIER

A partir du 8/02 Saisie des réels 2025 sous AFAS des prestations de services suivantes : EAJE, RPE, Aide à domicile, Centres sociaux, Médiation familiale, Espace de vie sociale, Espace rencontre, FJT, LAEP, PAEJ, PS Jeunes

Retour attendu avant le 27/02

12/02 Commission d'Action Sociale Examen des demandes de subventions et projets transmis avant le 10/01

A partir du 15/02 Saisie des réels 2025 sous AFAS de la prestation de service ALSH

Retour attendu avant le 6/03

28/02 Date limite de retour des bilans annuels 2025 Promeneurs du Net

AVRIL

9/04 Commission d'Action Sociale Examen des demandes de subventions et projets transmis avant le 9/03

14/04 Saisie des bilans annuels 2025 RPE sous Sphinx

Retour attendu avant le 28/05



CALENDRIER 2026

mis à jour le 5/01/2026



Pour toute demande de subvention : action-sociale@caf52.caf.fr

Pour toute question sur les prestations de service, Mon Compte Partenaires, AFAS, CDAP et monenfant.fr, les chargés de développement de la Caf sont à votre disposition

- Pour la Communauté d'Agglomération du Grand Saint-Dizier Der et Vallées (volet jeunesse), la Communauté de Communes des Trois Forêts et la Communauté de Communes des Savoir-Faire : Aurélie HUNZIKER 03.25.56.74.44

- Pour la Communauté de Communes du Bassin de Joinville en Champagne, la Communauté d'Agglomération du Grand Saint-Dizier Der et Vallées (volet enfance) : Chantal FORTIER 03.25.56.74.45

- Pour la Communauté de Communes du Grand Langres, la Communauté de Communes d'Auberive Vingeanne et Montsaugeonnais : Christine TOULOUSE et Amandine MEUNIER 03.25.30.80.71

- Pour la Communauté d'Agglomération de Chaumont et la Communauté de Communes de Meuse Rognon : Yvon BOUVIER 03.25.30.62.42

Retrouvez l'ensemble des règles relatives aux aides aux partenaires (conditions d'accès, démarches, accès aux formulaires) sur caf.fr et dans le Réglement Intérieur d'Action Sociale et Familiale de la Caf de la Haute-Marne



AIDES AUX VACANCES

LES NOTIFICATIONS ADRESSEES MI-FEVRIER

- En France, tous les ans, des milliers d'enfants, de familles et de jeunes ne partent pas en vacances, en grande partie pour des raisons financières. 70% des familles aux revenus modestes renoncent ainsi à s'offrir des vacances. C'est pour cela que la Caf soutient chaque année les familles les plus précaires et les aide à concrétiser et financer leurs projets de vacances, séjours familiaux, colos...
- Pour faciliter les départs en vacances, la Caf propose une aide financière aux familles :
 - L'aide aux vacances famille, qui permet une prise en charge d'une partie des frais de séjour, selon la composition du foyer et le quotient familial
 - L'aide aux vacances enfant, qui permet une prise en charge des frais de séjour des enfants, selon la composition du foyer et le quotient familial
- **Les familles qui remplissent les conditions recevront mi-février une notification de la Caf par mail. Les familles peuvent connaître le montant de leur aide sur leur espace Mon Compte.** Plus de 4000 familles peuvent bénéficier des aides VACAF en 2026 dans le département. **Toutes les informations sur ces aides seront disponibles sur caf.fr et le webinaire Partenaires de mars 2026 sera consacré à la présentation des aides aux vacances.**

SEMAINE DE LA PETITE ENFANCE MARS 2026



L'association Agir pour la petite Enfance est partenaire de la Caf dans le cadre de la **Semaine de la Petite Enfance 2026** qui se déroulera **du 14 au 21 mars 2026** dans les Eaje, Rpe et MAM de notre département.

La Caf offre l'inscription au Pack Accompagnement (permettant entre autres un échange individuel avec un référent pédagogique et l'accès à des webinaires) et la boîte pédagogique aux structures inscrites dans le dispositif, afin de les aider à construire leurs ateliers et leurs installations pédagogiques proposés aux enfants et aux parents. En plus de ces outils la Caf offre également aux structures l'accès à un webinaire Petite Enfance en mars 2026 sur les pédagogies novatrices permettant aux équipes de monter en compétences.

Le thème de cette 13 -ème édition est **Des équilibres**.

UN NOUVEL ALGORITHME DE CONTRÔLE PLUS TRANSPARENT POLITIQUE DE CONTRÔLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

- Dans le cadre de la politique de contrôle et de lutte contre la fraude, la très grande majorité des contrôles déployés par la Caf (environ 92%) correspondent à des régularisations automatisées issues d'échanges de données avec d'autres organismes. Environ 8% sont des contrôles sur pièces ou sur place réalisés par des agents Caf. **Pour moins d'1% des contrôles (moins de 600 au niveau local), les dossiers ciblés sont identifiés par un algorithme de « datamining ».**
- Le datamining est une démarche statistique qui permet d'estimer une probabilité de risque d'indu dans certains dossiers, afin d'aider à mieux orienter une partie des contrôles. Il s'appuie ainsi sur une grande quantité d'informations, présentes dans le système d'informations.
- Depuis janvier 2026, les Caf utilisent une **nouvelle version de cet algorithme, revu dans un sens plus éthique et plus transparent**. Cette nouvelle version statistique est appelée "Datamining Données entrantes 2026" (DMDE 2026).
- Cette démarche s'est appuyée en 2025 sur l'adoption d'une charte encadrant le développement et l'usage des algorithmes et la création d'un comité d'éthique. Dans la continuité de ce travail de transparence, la **Branche Famille a fait le choix de rendre public le code source de l'algorithme DMDE 2026**, afin de permettre aux parties prenantes de mieux comprendre la logique générale de l'outil et d'éclairer le débat.

UN NOUVEL ALGORITHME DE CONTRÔLE PLUS TRANSPARENT POLITIQUE DE CONTRÔLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

- La mise en oeuvre de ce nouveau modèle de datamining présente les garanties suivantes pour les usagers :
 - **Pas de ciblage de données « sensibles » ou « discriminantes »** : certaines informations ont par conséquent été écartées dès la conception du modèle de datamining comme la nationalité, le genre, l'adresse ou encore le lieu de résidence
 - **Pas de données de « comportement »** : l'outil n'utilise pas les informations liées à la manière dont une personne se connecte sur caf.fr/à l'appli mobile, contacte la Caf ou transmet des documents
 - **Pas d'historique de contrôles ou de contentieux** : ces informations ne sont pas intégrées Ainsi, aucune variable retenue dans le modèle ne porte de risque de discrimination, à l'exception de celles relatives au critère de situation économique.
 - Cela est toutefois inévitable puisqu'une large part des prestations versées sont conditionnées aux ressources. Le modèle cible par nature davantage les foyers avec des revenus faibles. Cependant, il cible moins les foyers sans aucune ressource car ils ont moins de risque de se tromper dans leur déclaration de ressources que les foyers avec des faibles ressources, qui peuvent en outre varier fréquemment d'un mois à l'autre.

UN NOUVEL ALGORITHME DE CONTRÔLE PLUS TRANSPARENT POLITIQUE DE CONTRÔLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

- Le modèle de datamining a enfin été conçu pour être compréhensible et contrôlable. Une page dédiée sur le site caf.fr présente la démarche, le comité d'éthique, la charte éthique et met à disposition de l'ensemble des usagers le code source de l'algorithme.
- Un article « La Caf et vos données personnelles » a également été mis en ligne. L'objectif est d'expliquer comment les Caf traitent leurs données personnelles, nécessaires pour verser des prestations et garantir la qualité du service, et de préciser les mesures de sécurité mises en oeuvre pour les protéger, dans un contexte où les menaces de cyberattaques se multiplient.

NOUVEAU VIES DE FAMILLE ZOOM SUR LA SANTE MENTALE ET LA PARENTALITE

- Le dernier numéro du magazine Vies de Famille a été diffusé en janvier et est disponible sur caf.fr. Zoom ce mois-ci sur le burn-out parental.
- Devenir parent est une expérience unique, avec des joies mais aussi des bouleversements. La parentalité demande une capacité d'adaptation permanente : responsabilités, organisation familiale et professionnelle, rythmes denses... Cet équilibre à trouver peut fragiliser la santé mentale des parents.
- Découvrez dans Vies de Famille ce qu'on appelle le « burn-out parental » et comment s'en préserver...



LES PROCHAINS RENDEZ-VOUS DE LA CAF

Webinaire Partenaires – lundi 2/03/2026 à 10h30

**Immersion des conseillers France Services
et réunion annuelle des partenaires d'accueil de la Caf** – jeudi 5/03/2026



ZOOM SUR LE BAROMETRE DE SATISFACTION DES ALLOCATAIRES 2025

ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

BILAN 2025

- Une enquête nationale de satisfaction des usagers a été mise en œuvre en 2025. Conformément aux orientations de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027, l'objectif était **d'évaluer la satisfaction des allocataires par rapport aux services proposés par la Caf, mais aussi d'identifier les leviers d'optimisation de la relation de service et les attentes des allocataires.**
- Pour la précédente période conventionnelle, deux enquêtes allocataires, en 2019 et 2022, avaient été mises en œuvre. En 2022, 636 allocataires relevant de la Caf de la Haute-Marne avaient répondu à l'enquête (63 301 usagers au niveau national). **83% des allocataires du département s'étaient déclarés satisfaits des services de la Caf** (83% au niveau national),
- **Cette enquête de satisfaction Allocataires 2025 s'est déroulée au cours du printemps 2025,** entre le 10/06 et le 21/07/2025. **6000 allocataires ont été interrogés par organisme**, pour constituer un échantillon représentatif d'usagers à l'échelle départementale et nationale. 600 000 allocataires ont donc été sollicités pour cette enquête au niveau national. Le prestataire retenu à l'issue d'un appel d'offres était la société VÉRIAN. Il a pris en charge la passation de l'enquête, avec l'envoi des courriers postaux, des courriels, la gestion des refus, les appels des allocataires et la centralisation des résultats.

ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

BILAN 2025

- En Haute-Marne, 1407 allocataires ont répondu à l'enquête de satisfaction, soit un taux de répondant particulièrement élevé et qui correspond au plus du double par rapport à 2023. **Le taux de satisfaction globale est en forte hausse par rapport à 2023, progressant de 7 points, pour s'élever à 89.9% de satisfaction globale, soit un résultat supérieur de 4 points à la moyenne nationale.**

Taux de satisfaction Caf52 2025 : 89.9% (83% en 2023)

- 28% des usagers se déclarent même très satisfaits des services de la Caf. Ce résultat très positif traduit l'engagement quotidien des équipes au service des allocataires haut-marnais et la pertinence des actions menées sur le territoire pour améliorer la qualité de service et l'accueil des allocataires.

ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

BILAN 2025

- Sur la totalité des indicateurs, la satisfaction des usagers est significativement supérieure à la moyenne nationale et **une forte hausse de la satisfaction par rapport à 2023 est enregistrée (entre 3 et 10 points selon les thématiques)**, confortant les évolutions apportées à la relation de service.



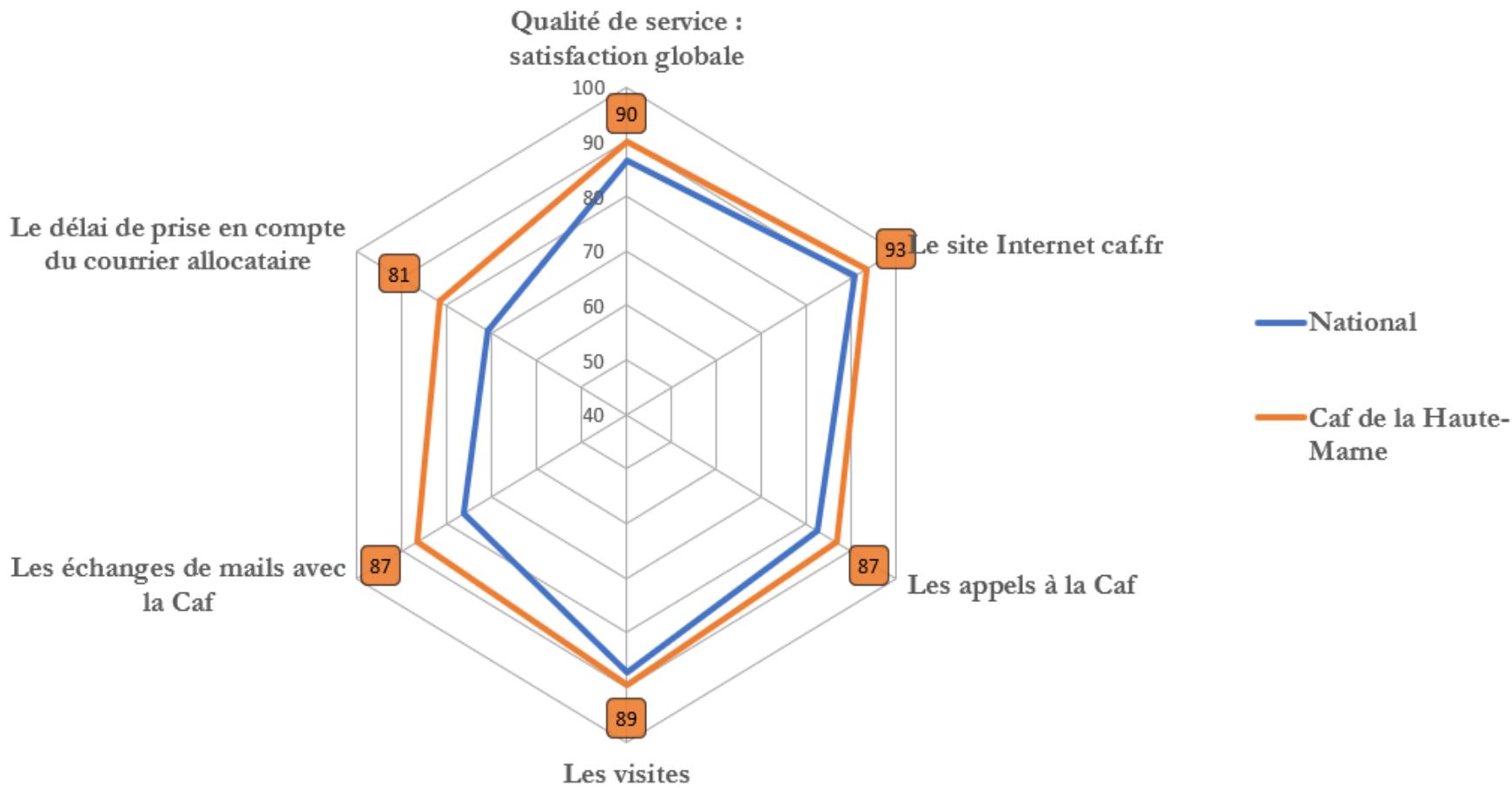
- Par rapport à 2023, la Caf enregistre les évolutions suivantes en matière de satisfaction.
 - + 2 points de satisfaction sur le site caf.fr
 - + 10 points de satisfaction par rapport à l'application mobile
 - + 11 points de satisfaction par rapport au traitement des courriels
 - + 9 points de satisfaction par rapport à la réponse téléphonique
 - + 12 points de satisfaction par rapport au traitement des courriers
 - + 6 points de satisfaction par rapport au délai de versement des prestations

ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

BILAN 2025

- Pour le **site caf.fr**, les allocataires apprécient particulièrement l'espace personnel MonCompte (96% de satisfaction), les demandes en ligne (95% de satisfaction) ou encore la déclaration de changement de situation en ligne (94% de satisfaction). Le chatbot usagers sur caf.fr est moins connu (69%).
- Pour la **réponse téléphonique**, 96% des usagers relèvent l'amabilité des agents d'accueil, 92% les horaires de la plateforme téléphonique et 86% la clarté de la réponse apportée, des résultats significativement supérieurs aux moyennes nationales (respectivement de 91, 87 et 81%).
- Pour les **visites à l'accueil**, les horaires d'ouverture (94% de satisfaction), le confort et l'aménagement des espaces (93% de satisfaction) ou encore les temps d'attente (92%) répondent aux attentes des usagers
- Pour les **échanges par mail**, 86% des allocataires notent la clarté de la réponse apportée (contre 80% au niveau national) et 82% les délais de réponse (contre 71% au national)
- Pour le **traitement des courriers**, 89% des usagers se déclarent satisfaits des délais entre leur demande et le paiement des prestations (82% au niveau national) et 88% de l'information sur les conditions pour bénéficier des prestations et des démarches à accomplir.

Satisfaction générale des allocataires des services de la Caf en 2025



Par rapport au taux de satisfaction national, la Caf obtient des résultats significativement supérieurs pour l'ensemble des modes de contact :

- Site caf.fr : +2.40% de satisfaction par rapport au national – la Caf obtient le 6^{ème} meilleur taux de satisfaction à l'échelle nationale
- Application mobile Caf Mon Compte : +2.80% de satisfaction par rapport au national – la Caf obtient le meilleur taux de satisfaction à l'échelle nationale
- Traitement des courriels : +10.6% de satisfaction par rapport au national – la Caf obtient le 2^{ème} meilleur taux de satisfaction à l'échelle nationale
- Réponse téléphonique : +4.40% de satisfaction par rapport au national – la Caf obtient le 16^{ème} meilleur taux de satisfaction à l'échelle nationale
- Visites à l'accueil : +2.40% de satisfaction par rapport au national – la Caf obtient le 38^{ème} meilleur taux de satisfaction à l'échelle nationale
- Traitement des courriers : +10.9% de satisfaction par rapport au national – la Caf obtient le 4^{ème} meilleur taux de satisfaction à l'échelle nationale
- Délais de traitement : +5.90% de satisfaction par rapport au national – la Caf obtient le 4^{ème} meilleur taux de satisfaction à l'échelle nationale

ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

BILAN 2025

- Cette infographie synthétique et ces résultats ont fait l'objet d'une mise en ligne sur le site [caf.fr](#) (conformément aux engagements de la Branche Famille)

Enquête de satisfaction sur les services de la Caf en 2025

Vous êtes **1407 allocataires** de la Caf de la Haute-Marne à nous avoir répondu, par Internet, en juin et juillet 2025. Merci à tous pour votre participation. Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats de cette enquête.



Votre avis nous intéresse !

A l'issue du Webinaire, une **enquête de satisfaction** vous sera adressée par mail.

Merci de la compléter pour évaluer l'opportunité d'autres Webinaires prochainement et identifier des thématiques vous intéressant...

Retrouvez également l'enquête en scannant ce QR Code :



Merci pour votre participation
