



RAPPORT D'ACTIVITE RSO 2025

Construisons une Caf durable et citoyenne



RSO



Définition

La responsabilité sociétale des organisations, ou RSO, se définit comme « la contribution des organisations aux enjeux du développement durable ».

Le **R** pour « responsabilité » implique les acteurs notamment dans les décisions prises. Le **S** pour « sociétale » inclut les questions environnementales et éthiques ainsi que les relations avec les communautés locales et les parties prenantes.

Le **O** pour « organisations » met l'accent sur le rôle conjoint de l'ensemble des acteurs et notamment de l'État.

La RSO est une manière d'établir une connexion entre la stratégie d'un organisme public et les grands enjeux qui l'entourent. Concrètement, une démarche RSO consiste à prendre en compte concomitamment les questions économiques, sociales et environnementales dans ses missions, sa gouvernance, son fonctionnement et les relations avec ses parties prenantes pour adopter les meilleures pratiques possibles.

Elle contribue ainsi au progrès social et à la protection de l'environnement.

La RSO est par ailleurs définie et encadrée par de nombreux référentiels internationaux ou européens.

Source : PERL'S 2025

Cadrage national

Référentiel RSO de la Sécurité sociale 2025 - Ucanss en lien avec les 17 ODD du programme agenda 2030 de l'ONU fixés en 2015

Axe 3 "mobiliser tous les leviers de performance de la branche Famille et accompagner les transformations" de la COG 2023-2027 - Cnaf



Construisons une Caf durable et citoyenne

→ Une gouvernance responsable

Mettre en œuvre une stratégie RSO associant les parties prenantes

Assurer un pilotage transverse

Mobiliser les salariés et valoriser nos actions

→ La responsabilité sociale interne

Veiller à l'employabilité

Garantir la santé, la sécurité au travail

Veiller à l'équité de traitement

→ La responsabilité environnementale

Poursuivre l'intégration de la RSO dans la gestion du patrimoine

Maîtriser nos émissions de gaz à effet de serre

S'engager en faveur de la mobilité durable

→ Des achats responsables

Promouvoir une gestion durable des ressources

Déployer une démarche numérique responsable

→ L'implication dans les territoires

Accroître la dimension environnementale de l'achat

Amplifier la dimension sociale de l'achat

Systematiser des relations contractuelles responsables

Améliorer l'offre de service des usagers

Développer des actions de solidarité et de cohésion

Renforcer l'implication des organismes de Sécurité sociale sur leur territoire



Une gouvernance responsable

ENJEUX

Élaborer et mettre en oeuvre une stratégie RSO en associant les parties prenantes
Assurer un pilotage transverse de la stratégie RSO
Mobiliser les salariés et valoriser nos actions et nos résultats

Une démarche ancrée, un pilotage transverse

La Caf du Rhône agit depuis de nombreuses années en tenant compte des enjeux économiques, sociaux et environnementaux. **Cette volonté d'action demeure et se retrouve dans l'ambition "construisons une Caf durable et citoyenne" du projet d'entreprise 2024-2028.**

Une Caf durable intègre la dimension environnementale et sociale dans l'ensemble de ses politiques et incarne la valeur de solidarité. Il s'agit de prendre en compte la responsabilité sociétale des organisations (RSO) dans les politiques menées afin de compléter les critères traditionnels (impact politique, critère social, faisabilité budgétaire et technique...) et de réduire l'impact des activités.

La Caf s'adapte aux nouveaux enjeux de la société à travers sa politique RSO, notamment en matière de **transition écologique, d'investissement social et de responsabilité employeur** avec la mise en œuvre :

- d'un plan pluriannuel de sobriété énergétique et numérique,
- d'un plan de prévention et de traitement des déchets,
- d'une politique d'achats responsables,
- d'une politique RH engagée,
- et d'une politique de gestion des mobilités durables.

L'adoption de **pratiques durables et citoyennes** pour un organisme chargé d'une mission de service public constitue non seulement une obligation morale, mais aussi une stratégie indispensable pour assurer sa viabilité à long terme et son impact positif sur la société.

La Caf du Rhône a nommé un **référént RSO** et dressé la **cartographie des parties prenantes RSO**, étapes clés dans la construction de sa démarche.

Afin d'assurer un **pilotage transverse** de la RSO dans l'organisme, 56 % des agents de direction de la Caf du Rhône ont eu au moins un objectif annuel individuel 2025 relevant de cette démarche.

Par ailleurs, en 2025, la contribution à une action RSO a été intégrée aux objectifs transverses des managers, renforçant ainsi la diffusion d'une culture responsable et durable.

Les différentes actions RSO menées sont centralisées annuellement par la Cnaf via PERL'S (plan d'éco responsabilité locale et sociale), l'outil de collecte commun aux organismes de Sécurité sociale.

Depuis cette année, la Caf du Rhône réalise ce **rapport d'activité RSO** qui s'appuie sur les cinq engagements du référentiel Ucanss de 2025.



OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Des salariés sensibilisés et engagés

Afin de mobiliser les salariés et les rendre acteurs, la Caf les **sensibilise régulièrement** aux grandes problématiques de la RSO en diffusant des bonnes pratiques et supports d'accompagnement (impact numérique, tri des déchets, inclusion, sexisme ordinaire et violences intra familiales) et en communiquant sur les résultats.

La **rubrique de l'intranet dédiée** à la sensibilisation aux enjeux RSO a fait l'objet d'une refonte en 2025.

Les différentes actions menées par la Caf et leurs résultats sont également **valorisés en externe**, notamment via sur les réseaux sociaux ou encore au travers de ce tout nouveau rapport d'activité RSO.

Par ailleurs, dans le cadre de la **transformation managériale** initiée depuis 2019, la communauté managériale a pu suivre plusieurs conférences thématiques d'experts en lien avec la RSO (le manager écofrugal, sensibilisation à l'IAg, management des générations et communication non-violente,...).

De plus, l'ensemble des membres du comité de direction élargi a participé à un atelier de la **fresque du climat** en 2023.

En 2025, dans le cadre du programme de recherche-action de la Chaire Transition écologique de la Cnaf auquel la Caf du Rhône participe, deux **questionnaires** ont été diffusés à l'ensemble du personnel afin de connaître son ressenti et sa perception des pratiques écoresponsables dans la sphère professionnelle. La majorité des répondants jugent les sujets écologiques et environnementaux importants.

Enfin, de nombreux salariés volontaires composent le **groupe Actions solidaires** de la Caf du Rhône. Lancé en 2020, ce groupe propose aux salariés différentes initiatives telles que des collectes ou des courses solidaires au bénéfice des plus démunis qu'il s'agisse d'étudiants, de personnes malades ou en situation de précarité, en lien avec les associations locales. Certaines de ces initiatives sont menées conjointement avec d'autres organismes "cousins" locaux (Cpam, Carsat, Urssaf, DRSM).

Ces actions, portées par les agents volontaires, traduisent une volonté forte de mettre les compétences et l'énergie collective au service des plus fragiles, dans une logique d'inclusion, de proximité et d'impact durable.



7
projets prioritaires menés en 2025 en lien avec l'ambition "Construisons une Caf durable et citoyenne"



Refonte de l'espace d'information et de sensibilisation des salariés pour **+** de lisibilité sur les actions menées, les résultats obtenus et les consignes écoresponsables



2 questionnaires adressés en 2025 au personnel pour mesurer son ressenti et sa perception des pratiques écoresponsables au travail



20 salariés volontaires membres actifs du groupe Actions solidaires



98 posts sur les réseaux sociaux de la Caf pour promouvoir ses actions RSO **+** ce rapport d'activité dédié à la RSO en 2025



La responsabilité sociale interne

ENJEUX

Veiller à l'équité de traitement et favoriser l'inclusion
Garantir la santé, la sécurité au travail et promouvoir la QVCT
Veiller à l'employabilité tout au long de la vie professionnelle

Un engagement fort

La Caf du Rhône s'engage pour améliorer la qualité de vie et les conditions de travail, favoriser l'inclusion et l'employabilité, prévenir les discriminations et accompagner les personnes en situation de fragilité ou de handicap. Elle veille à l'égalité femmes-hommes, la diversité et la santé au travail, tout en conciliant bien-être des collaborateurs et transition écologique.

La responsabilité sociale interne est formalisée depuis 2017 dans un **protocole d'accord RSE signé avec les organisations syndicales**, protocole renouvelé pour la période 2023-2027. Il porte sur la prévention des discriminations et l'équité de traitement tout au long de la vie professionnelle, ainsi que sur la santé et la qualité de vie et les conditions de travail.

Cet engagement est réaffirmé dans le **schéma directeur des ressources humaines 2024-2027 incluant le PAQVCT** élaboré de manière participative avec les parties prenantes internes (groupes focus d'agents et de managers). Tout en s'inscrivant dans la continuité et la cohérence du précédent, ce SDRH intègre de nouveaux défis dans les domaines de l'attractivité des talents, l'accompagnement des transformations professionnelles et organisationnelles, la transition écologique et l'innovation.

En 2024, les salariés de la Caf ont répondu à l'**enquête baromètre social institutionnel (BSI)** sur leur perception du travail et les conditions de son exercice. 57 % des salariés ont répondu à cette enquête (contre 36 % lors de la précédente) avec un taux de satisfaction globale au travail de 69 %, soit une hausse de 4 points en 3 ans. La synthèse des résultats de cette enquête a été communiquée aux instances représentatives du personnel et à l'ensemble du personnel en 2025.



Des actions nombreuses et variées

Afin d'attirer, de recruter et de fidéliser, la Caf a développé sa **marque employeur** depuis plusieurs années, notamment avec son concept CafINSIDE. En 2025, la Caf a participé à l'initiative "Je ne suis pas un CV" qui met l'accent sur les compétences et la personnalité des candidats en faveur de l'égalité des chances.

Elle a procédé à la refonte des différents **parcours de la vie professionnelle** en 2024-2025 : accueil et intégration des salariés, retour après une longue absence et départ de l'organisme. En 2025, 54 nouveaux embauchés ont participé à l'une des deux demi-journées d'intégration alliant sujets de fond et jeu de piste à la découverte des services.

De plus, la Caf a organisé un **forum des métiers** en 2023, un **jobdating** en 2023 et en 2024 et participe régulièrement à des **salons de recrutement**. A ce titre, en 2025, la Caf a participé au *salon virtuel de la Sécurité sociale Seekube* dédié aux métiers de la relation client, au salon en ligne *Hello Handicap by Sécurité sociale*, au *Village des recruteurs* de Lyon aux côtés de la Cpm du Rhône et de la Carsat Rhône-Alpes, permettant de rencontrer près de 200 candidats en deux jours, ainsi qu'au *Jobdating inversé sur les métiers de la cohésion sociale* organisé par l'Apec.

La Caf est engagée dans l'insertion durable, l'inclusion et le maintien dans l'emploi des salariés, notamment ceux en situation de handicap.

La **commission interne de maintien dans l'emploi** composée de la responsable RH, du Médecin du travail, de l'infirmière du travail, de l'assistante sociale et du manager des salariés concernés étudie les possibilités de maintien dans l'emploi. Le **référént handicap** accompagne les salariés concernés dans leurs démarches administratives de RQTH et met en œuvre l'aménagement de leur poste de travail, sur site et en télétravail. La Caf a également tissé des **partenariats avec Cap Emploi et l'Adapth** pour des accompagnements spécifiques.

Chaque année, la Caf participe à la **semaine pour l'emploi des personnes handicapées** (SEEPH). En 2025, elle a mené une campagne de **sensibilisation** auprès des salariés sur la **santé mentale**.

La Caf est intervenue lors de l'émission 2025 de l'Ucanss "Les RDV de l'inclusion : réussir sa SEEPH et faire décoller l'emploi direct des TH" pour partager son expérience avec les autres organismes de Sécurité sociale et plus particulièrement sa **campagne 2024 "Dys-nous qui tu es ?"** consacrée aux différents troubles Dys et TDAH.

De plus, la Caf a renouvelé sa participation à **DuoDay** pour la 4ème année consécutive avec la constitution d'un binôme.

Enfin, depuis plusieurs années, la Caf contribue à un **mécénat** en faveur de la troupe de théâtre Insolite FabriQ qui est exclusivement composée de comédiens en situation de handicap.

Cet engagement se traduit par un taux d'emploi direct de travailleurs handicapés de 12,3 % en 2025, soit 6,3 points au-dessus du taux légal de 6 % et 5 nouvelles embauches en 2025.

Depuis 2021, les salariés **proches aidants** peuvent bénéficier d'un dispositif spécifique et variable selon leur situation (accompagnement/conseil/orientation, aménagement des conditions de travail, versement d'un complément de rémunération, recours à des prestations de service). Fin 2025, une campagne d'appel à **don de jours** a été lancée pour un salarié dont le conjoint est gravement malade. 60 jours ont été cédés par des donateurs internes.

Deux autres **dispositifs d'aide et de soutien** sont disponibles pour les salariés : une cellule nationale d'écoute et de soutien psychologique accessible 24H/24 et 7J/7 et la plateforme numérique Allo Alex pour concilier maladie et travail.

La Caf mène annuellement des actions pour la **santé, la sécurité, la sûreté et la qualité de vie au travail**.

En 2025, 6 sessions ont permis à 90 salariés de suivre une **initiation aux premiers secours**.

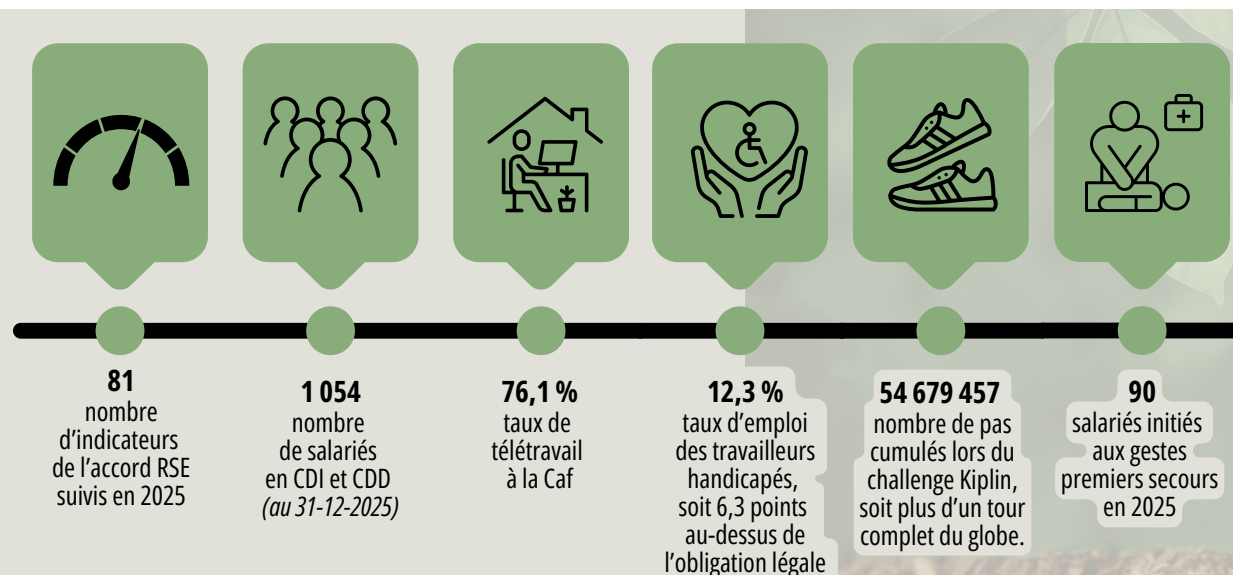
Le thème de la **semaine de la qualité de vie et des conditions de travail 2025**, temps fort de sensibilisation interne, a porté sur la **lutte contre la sédentarité**. Pour cela, un challenge des pas a été proposé aux salariés. Durant 21 jours, 285 participants regroupés en 53 équipes ont parcouru 41 338 km. Chaque kilomètre parcouru a été traduit en euros en vue d'un don à une association. De plus, la campagne d'affiches réalisées pour le parcours du cœur 2024 a été rééditée dans les étages et circulations pour renforcer la sensibilisation.

La Caf se mobilise depuis de nombreuses pour la prévention du cancer du sein à l'occasion d'**Octobre rose**. Un stand a été tenu en 2025 pour échanger avec les salariés sur les facteurs de risques, les gestes préventifs et les moyens de dépistage.

La prévention des **violences faites aux femmes** a représenté un autre temps fort 2025. Après une campagne contre le sexisme ordinaire au travail menée sous forme de chroniques durant le 1^{er} trimestre, la prévention s'est amplifiée durant le dispositif Ruban blanc.

Outre le relais du kit Ucanss et des actions tournées vers l'externe, des expositions réalisées par les travailleurs sociaux ont été installées dans les étages. De plus, deux dispositifs internes ont été déployés. Des affiches comportant de nombreuses informations (ressources en ligne, dispositifs et associations locales) ont été apposées dans chaque bloc sanitaire de tous les sites de la Caf, et une boîte aux lettres destinée aux victimes, témoins ou auteurs de violences intrafamiliales a été installée au siège.

Par ailleurs, la Caf a relayé la campagne **Mois sans tabac** auprès des salariés en 2025.



La sensibilisation interne aux enjeux, règles et bonnes pratiques en matière de **RGPD et déontologie** a été soutenue en 2025 par la création de rubriques pérennes sur l'intranet et par la création d'un support innovant et pédagogique "Le jeu de lois" à emprunter pour apprendre autrement et appliquer correctement.

Des **écoutes internes** ont été menées en 2025, pour mesurer le degré de connaissance et de participation au **projet d'entreprise** 2024-2028 et optimiser sa gestion. A ce titre, 2 focus groupes d'agents et 1 focus groupe de managers ont été réalisés en complément d'un questionnaire adressé à l'ensemble des salariés et complété par 46 % d'entre eux. Les résultats ont été partagés en interne et un plan d'actions est en cours. Par ailleurs, depuis 2022, les salariés de la direction des prestations disposent d'une **boîte à idées métier** afin d'améliorer le service rendu aux allocataires. En 2025, une campagne d'amélioration continue élargie a été déployée.

Depuis 2022, la Caf s'est dotée d'un **laboratoire d'innovation**. L'EspasLab est un espace de travail collaboratif qui vise à favoriser l'émergence et l'expérimentation de solutions innovantes portées par les agents. Il permet de tester des idées, de prototyper des projets et de partager des pratiques. 45 séances de facilitation ont été réalisées en 2025 associant 543 salariés.

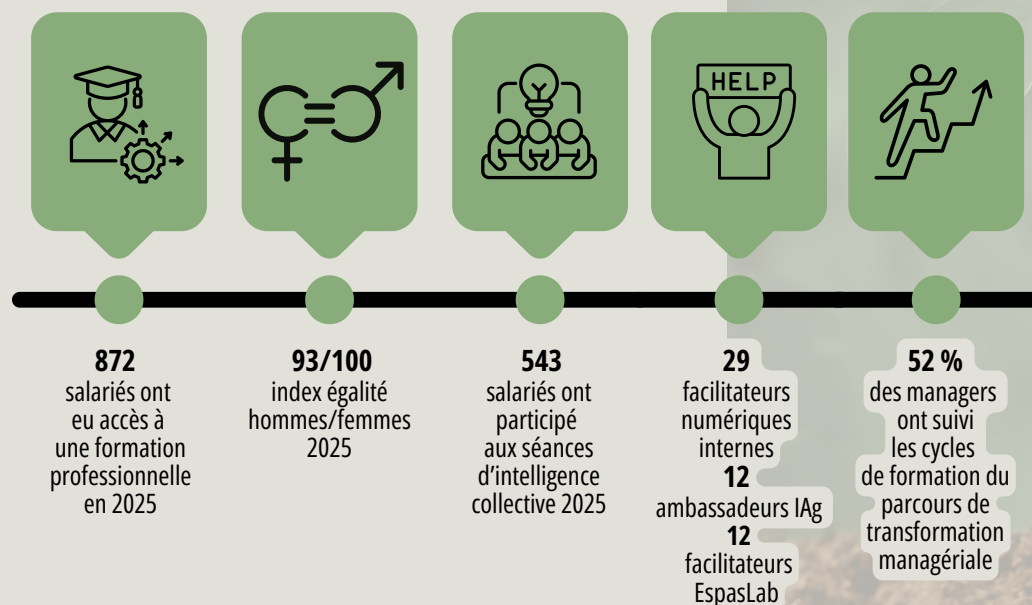
L'accompagnement du **développement des compétences** est un outil majeur de la vie professionnelle. Dans le cadre du plan de formation 2025, 872 salariés ont eu accès à une formation représentant 42 354 heures au total.

Pour faciliter le **déploiement pédagogique** des grandes évolutions réglementaires 2025 (solidarité à la source pour le volet pré-remplissage des déclarations trimestrielles des ressources et évolutions du complément de mode de garde), les formations métier ont été filmées en vue de livrer des replays chapitrés.

De plus, la Caf a organisé une **semaine du numérique** conçue et animée par les référents numériques internes avec des ateliers pratiques sur les outils bureautiques et collaboratifs.

Une sensibilisation à la **désinsertion professionnelle** a été menée en direction des managers en 2025 à l'occasion de deux matinales RH.

En 2024, la Caf du Rhône a engagé le déploiement de son **parcours de transformation managériale**. Il vise à ancrer durablement les 5 postures clés définies dans le guide du manager et à favoriser une culture managériale partagée. Il est composé d'un diagnostic, de cycles de formations et de codéveloppement, d'un dispositif de parrainage et de conférences inspirantes. En 2025, 4 cycles de formations, dont 3 de perfectionnement, ont été mis en œuvre pour accompagner 42 managers, soit 52 % de la population managériale.





La responsabilité environnementale

ENJEUX

Maîtriser nos émissions de gaz à effet de serre et s'engager dans la démarche de décarbonation

Poursuivre l'intégration des enjeux de RSO dans la gestion du patrimoine

S'engager en faveur de la mobilité durable

Promouvoir une gestion durable des ressources

Déployer une démarche numérique responsable

Plusieurs axes pour réduire notre empreinte

Depuis de nombreuses années, la Caf mène une politique de développement durable pour réduire son impact environnemental. Cette politique se renforce régulièrement et s'appuie sur plusieurs axes majeurs qui permettent d'agir en matière de transition écologique.

• La décarbonation

En 2023, la Caf a réalisé **un bilan carbone** sur les données 2022 avec un organisme agréé afin d'identifier les activités les plus émettrices de gaz à effet de serre et d'engager une démarche de réduction des émissions. Depuis, la Caf le réalise en interne et mesure les effets des différentes actions correctives.

18 % des émissions sont liées aux déplacements domicile-travail des salariés. Parmi ces 18 %, on note que 35 % des km parcourus le sont en voiture individuelle et 44 % en train.

• La gestion du patrimoine en lien avec les enjeux environnementaux

Le **plan de sobriété énergétique et numérique** lancé en 2022 fait l'objet d'un suivi et d'un plan d'action annuel. Il permet notamment d'optimiser la performance des bâtiments. Par ailleurs, le bâtiment de la Caf situé à Lyon 8^e a été vendu en 2024, contribuant ainsi à une forte diminution d'énergie.

Ainsi, la consommation d'énergie a baissé de 16,2 % en 2025 par rapport à 2021, soit un résultat supérieur à l'objectif COG de - 15 %.

Avec plus de 15 000 m² de bureaux, le siège de la Caf représente 68 % de la consommation d'énergie en 2025. Bien que son diagnostic de performance énergétique le classe en bâtiment économe à faible émission GES (A) en 2023, son **adaptation régulière** aux enjeux environnementaux et économiques est nécessaire.

Ainsi, depuis 2022, le déploiement progressif des éclairages en Led, l'installation de détecteurs de mouvements dans les circulations au siège ainsi que l'extinction automatique des 2 000 écrans d'ordinateurs et une gestion encore plus adaptée du chauffage sur tous les sites ont contribué à l'atteinte de ces objectifs.

Les **travaux de rénovation** des 2 000 m² du 5^e étage lancés mi-2024 visant à proposer des espaces ouverts et innovants en lien avec les évolutions du monde du travail s'inscrivent dans une forte démarche environnementale. En effet, le remplacement intégral des réseaux CVC* et électriques, la généralisation des éclairages Led et des détecteurs de mouvements permettent une meilleure performance énergétique et thermique.

L'optimisation des espaces est un levier important. Des regroupements entre organismes de Sécurité sociale ou d'autres institutions font l'objet de conventions, notamment en termes d'**implantation territoriale** comme avec la Carsat et la Cpm pour la réception du public à Vénissieux et avec le PIMMS de Lyon 8^e. De plus, un projet de relogement des salariés du site de Villefranche-sur-Saône a été engagé en 2025. Ils rejoindront le site voisin de la Cpm à horizon 2028-2029.

Le déploiement du **télétravail** doublé d'un regroupement par zone des salariés présents sur site participe également à la réduction de l'impact des activités sur l'environnement, tout comme la sensibilisation régulière aux **éco-gestes**.

*CVC : climatisation/ventilation/chauffage

• La promotion des mobilités durables

La Caf propose plusieurs mesures incitatives, adapte sa flotte et sensibilise régulièrement les salariés.

La signature, en 2024, de **deux avenants à l'accord local mobilités durables 2022-2027** a optimisé les dispositifs d'incitation financière pour les salariés :

- revalorisation de la prise en charge de l'abonnement de transport en commun de 60 à 75 %,
- augmentation des plafonds d'indemnisation,
- aide à l'achat/l'entretien d'une trottinette ou d'un vélo électrique
- et réévaluation des montants versés au titre du forfait mobilités durables pouvant aller jusqu'à 700 €/salarié/an pour le recours aux modes de transport doux y compris le covoiturage (hors abonnements de transport en commun).

Afin de réduire la pollution, la **flotte automobile** de la Caf est composée à 50 % de véhicules électriques et hybrides. A ce titre, la Caf met à disposition des salariés **deux vélos à assistance électrique** pour leurs déplacements professionnels de proximité ou pour un test de deux semaines dans le cadre d'un futur achat personnel. Ils ont été empruntés 49 fois en 2025 pour un total de 817 km.

L'incitation passe également par la sensibilisation du personnel avec la réalisation d'**un temps fort annuel** : la participation au challenge mobilité de la région Aura jusqu'en 2022 puis mai à vélo de 2021 à 2024.

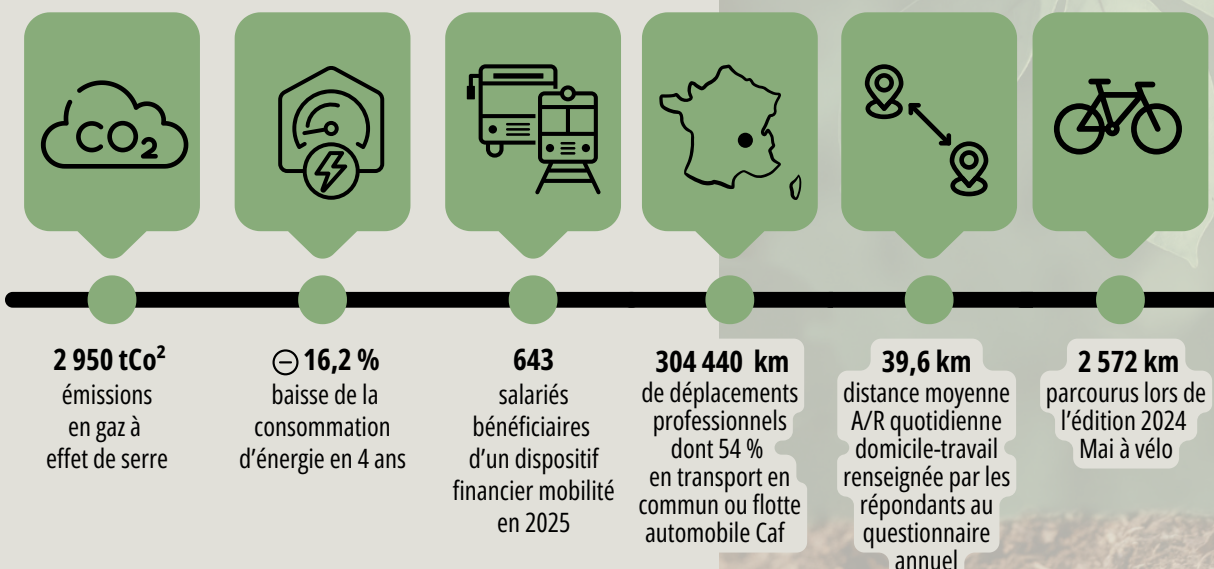
De plus, la Caf a créé sa **communauté de covoiturage** sur la plateforme *Movici* de la région Auvergne Rhône-Alpes depuis 2020. Ce dispositif a été promu auprès des salariés lors de la Semaine européenne de la mobilité 2025.

Une **expérimentation** ayant pour but de faciliter l'usage des mobilités durables pour le trajet domicile-travail a été menée en 2024 et s'est poursuivie en 2025. L'objectif était de faciliter le passage à des pratiques plus durables, mais surtout de créer un espace de dialogue pour lever les obstacles très concrets du quotidien.

Durant huit semaines, 24 salariés volontaires ont testé des alternatives concrètes à la voiture individuelle pour se rendre à la Caf. L'usage de la voiture thermique de ce panel est passé de 41 % à 26 %.

Afin de mieux **connaître les habitudes de déplacement** de ses salariés, la Caf les questionne chaque année pour recueillir les informations des déplacements domicile/Caf (mode de transport et nombre de kilomètres parcourus).

563 salariés ont répondu en 2025 et 61 % d'entre eux ont déclaré bénéficier d'au moins un dispositif financier mobilité.



• La gestion durables des ressources

La Caf veille à une utilisation responsable des ressources à travers son **plan de prévention des déchets** 2025. De nombreuses zones de tri sont réparties dans les étages (passerelles, photocopieurs, cafétéria, atrium, patio, espaces thé/café). La Caf a mis en place **différentes filières de tri sélectif** depuis plusieurs années : papier/carton, métal, plastique, verre, déchets alimentaires, DIB*, mégots, déchets électroniques/informatiques et ameublement.

Une **nouvelle filière** pour les essuie-mains a été lancée en 2025 pour le recyclage et la production de nouveau papier recyclé.

Les **consignes** sont régulièrement rappelées pour maintenir la qualité de tri. Sur les 134 tonnes de déchets générés en 2025 (+ 30 % par rapport à 2024 en raison de l'évacuation des déchets des travaux du 5^e étage), 57 % sont recyclés dont 10 filières à 100 %.

Afin de donner une **seconde vie aux objets**, des *EspasDonneries* au siège et à Villefranche-sur-Saône permettent aux salariés de se servir librement en fournitures de bureau restituées par les services. De plus, des campagnes internes de cession de matériel, de mobilier, de palettes, de roues été/hiver et de vente de véhicules Caf sont régulièrement organisées.

Par ailleurs, une box de **collecte** de collants usagés est disponible en vue de leur recyclage par une start-up.

Les travaux du 5^e étage sont réalisés dans le cadre d'un **chantier durable**. La gestion des déchets s'appuie sur des filières de recyclage (jusqu'à 100 % pour certains matériaux) et de valorisation (à hauteur de 70 % minimum pour les matériaux ne pouvant pas être recyclés à 100 %). De plus, la Caf a noué un partenariat inédit avec une entreprise lyonnaise d'**up-cycling** pour la fabrication de nouveaux meubles à partir de 18 bureaux et plans de travail qu'elle lui a fournis.

*DIB : déchet industriel banal

Afin de limiter l'impact environnemental tout en agissant sur les espaces de stockage, le service comptabilité a baissé considérablement le **nombre d'impressions** par agent (- 70 % entre 2023 et 2024) en supprimant l'impression des justificatifs comptables au profit d'une injection dématérialisée dans l'outil S@fir.

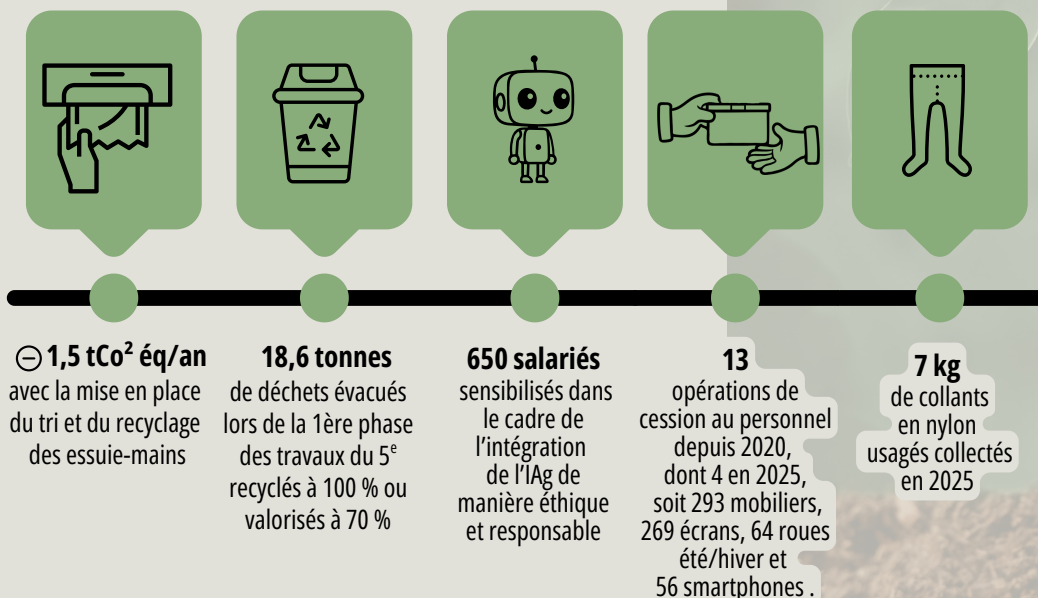
• La sobriété numérique

Plusieurs mesures ont été mises en place à cet égard comme l'arrêt dès 2022 de la vidéo interne diffusée 10H/J et 5J/5 dans les différents sites et la suppression de plus de 500 postes téléphoniques.

L'allongement de la **durée de vie du matériel** informatique et l'**optimisation du parc** d'imprimantes ont été initiés en 2025 pour une mise en œuvre dès 2026. De même, la démarche "1 utilisateur = 1 ordinateur" a été initialisée en 2025 pour rationaliser le parc informatique. Elle se poursuivra sur les années suivantes.

L'organisation d'**e-cleaning days** menés en 2024 sera reconduite et amplifiée en 2026 dans le cadre de la refonte globale de la gestion des fichiers bureautiques de la Caf. Sur l'intranet, la disponibilité permanente du guide du collaborateur numériquement responsable, du challenge numérique digital et du quiz pour mesurer son impact numérique permettent aux salariés d'être **acteurs**.

Après la participation de la Caf à l'expérimentation nationale dédiée à l'exploration de cas d'usages en 2024, l'intégration de **l'intelligence artificielle de manière éthique et responsable** s'est poursuivie en 2025. Un réseau d'ambassadeurs IA et une charte locale permettent d'accompagner et d'encadrer son utilisation. Durant deux mois, l'exposition CafIA a permis de sensibiliser les salariés notamment sur la soutenabilité environnementale.





Des achats responsables

ENJEUX

Accroître la dimension environnementale de l'achat
Amplifier la dimension sociale de l'achat
Systématiser des relations contractuelles responsables

Des achats à caractère responsable et inclusif

La Caf favorise l'optimisation des ressources disponibles et privilégie l'achat de produits et de services qui ont une incidence environnementale moindre, au meilleur coût, et qui intègrent la dimension sociale.

Des critères environnementaux et sociaux sont présents dans les appels d'offres et utiles au choix des fournisseurs, dans le respect des impératifs de qualité et de respect du code des marchés publics.

Les salariés du service achats ont été **formés aux aspects environnementaux** de la commande publique depuis les trois dernières années.

La majorité des achats de la Caf sont des **marchés**. Ils portent sur des travaux, des achats de services (sécurité, contrôles réglementaires), des fournitures de bureau, de mobilier et d'informatique (matériel, logiciel).

Parmi les 9 marchés supérieurs ou égaux à 25 000 € HT de la Caf notifiés en 2025, 5 comportaient au moins un **critère environnemental** et 3 au moins un **critère social**.

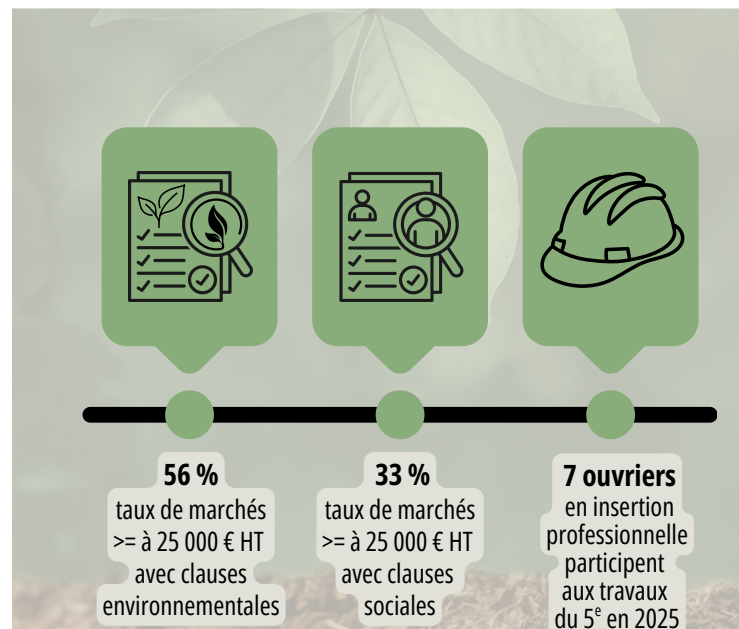
La Caf a signé une convention avec la Maison métropolitaine d'insertion pour l'emploi (MMIE) pour la mise en place du **travail en insertion**. Le recours **aux Esat* et aux entreprises adaptées** est étudié pour chaque nouveau marché en collaboration avec la MMIE. A ce titre, 2 319 heures de travail ont été réalisées en 2025 dans le cadre des clauses d'insertion. Quatre ouvriers sont intervenus sur le chantier du 5^e étage pour réaliser les travaux de peinture et trois autres pour des travaux de plâtrerie. Le marché pour la destruction des archives allocataires a été renouvelé en 2025 avec un Esat.

De plus, la Caf adapte ses marchés pour faciliter les possibilités de réponse des **TPE/PME**. En 2025, 3 marchés leur ont été attribués.

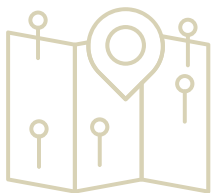
La Caf adhère à plusieurs **marchés régionaux** (nettoyage et gardiennage des locaux) **et nationaux** (tickets restaurants) qui permettent de mutualiser les efforts pour la gestion des marchés.

En termes d'achats, 100 % du papier est **éco-responsable**. De même, le recours aux produits locaux, bio et de saison auprès de prestataires, eux-mêmes engagés dans une démarche RSO, est privilégié lors des événements.

Par ailleurs, la Caf a décidé de ne plus acheter **aucun goodie** depuis 2022 en lien avec les préoccupations environnementales.



(* Esat : établissements ou services d'accompagnement par le travail



L'implication dans les territoires

ENJEUX

*Améliorer l'offre de service à destination des usagers
Renforcer l'implication des organismes de Sécurité sociale sur leur territoire
Développer des actions de solidarité et de cohésion*

L'accompagnement des citoyens pour l'accès aux services, aux droits et aux démarches

La Caf assure une **présence territoriale** équilibrée sur l'ensemble du département afin de garantir la proximité et l'accessibilité de ses services en lien avec les spécificités et besoins sociaux locaux. Elle s'appuie également sur les 35 espaces France services, le point d'accueil numérique et les PIMMS du département pour accompagner les usagers dans leurs démarches administratives et numériques.

Afin de développer l'**autonomie numérique** des usagers, les salariés présents dans les lieux d'accueil Caf accompagnent ces derniers sur place, dans leurs démarches sur Caf.fr.

A ce titre, plusieurs lieux d'accueil proposent un espace pédagogique composé d'un double matériel qui permet à l'utilisateur de faire sa démarche tout en étant guidé pas-à-pas par le salarié Caf. Un circuit interne permet aux travailleurs sociaux Caf d'orienter les usagers les moins à l'aise avec le numérique vers Emmaüs Connect, partenaire de la Caf.

De plus, pour optimiser le maillage territorial, la Caf a formé plusieurs partenaires sociaux œuvrant auprès des plus démunis (Armée du salut, Secours populaire, Resto du cœur) à l'accompagnement numérique et aux démarches Caf.fr.

La Caf renseigne et accompagne le public en tenant divers **stands d'information** lors des événements organisés par les acteurs locaux ou en organisant des **informations thématiques collectives**. Depuis 2024, la Caf propose également des **webinaires thématiques pour les allocataires ou pour les partenaires** dont certains sont construits avec d'autres organismes de protection sociale (Cpam, Carsat, France travail, PMI).

En 2025, plus de 1 000 allocataires se sont inscrits aux 6 webinaires organisés et plus de 1 100 partenaires ont suivi l'un des 18 webinaires thématiques. Pour une bonne accessibilité à l'information, des replays de webinaires partenaires sont disponibles sur Caf.fr.

De plus, la Caf a signé **plusieurs conventions partenariales** avec les organismes de Sécurité sociale (Carsat, Cpam, Urssaf) et des associations locales pour faciliter l'accès aux droits, aux démarches et aux services des allocataires bénéficiaires de la protection internationale, des publics les plus éloignés de l'emploi, des publics fragiles qui font valoir leurs droits à la retraite, des personnes placées sous main de justice et soumises à des mesures restrictives de liberté.

La Caf participe activement aux **expérimentations locales** aux côtés de ses partenaires (Territoire zéro non recours), ainsi qu'aux **instances relatives aux projets territoriaux** (schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité aux services publics, Observatoire métropolitain des solidarités et Conseil de politique locale de l'enfance).

La nouvelle organisation interne des services en charge du traitement des dossiers allocataires répartie en **segments populationnels** a été généralisée en octobre 2025. Elle vise, entre autres, à améliorer la qualité de traitement et la qualité du service rendu aux allocataires. Ainsi, à partir d'une meilleure connaissance des situations de chaque segment, l'accompagnement des allocataires et la détection des droits potentiels sont optimisés.

Par ailleurs, la Caf a organisé en 2025 **deux écoutes usagers** dans le cadre de l'activité de son laboratoire d'innovation : 17 familles allocataires ont participé à des ateliers de co-construction sur les temps libres et les séjours répit afin de développer des services au plus près de leurs besoins.

L'accompagnement des partenaires dans leur transition écologique

En cohérence avec son rôle d'**investisseur social**, la Caf contribue à développer des **équipements et services durables** sur son territoire. Cette politique locale s'appuie sur le schéma des services aux familles 2021-2026 (SDSF) qui détermine, sur la base d'un diagnostic partagé, les priorités en matière de développement et d'accès aux services aux familles sur le territoire du Département du Rhône et de la Métropole de Lyon. Le SDSF permet de réduire les inégalités territoriales notamment en matière de petite enfance, de développer des activités éducatives et citoyenne, de renforcer le lien social et l'inclusion. Il se décline à l'échelle d'une commune ou d'une communauté de communes dans les 55 conventions territoriales globales (CTG) qui couvrent 100 % de la population du Rhône.

La Caf accompagne **financièrement** les équipements et structures des partenaires, notamment dans le développement des initiatives locales autour de la participation citoyenne, de l'inclusion numérique et de la transition écologique et solidaire.

La Caf accorde une attention particulière au **verdissement des structures d'accueil du jeune enfant** qui se traduit par des aides à l'investissement ou au fonctionnement (prestations de service) sur fonds locaux et nationaux. Les bonus mixité sociale et inclusion handicap peuvent être versés aux gestionnaires qui accueillent des publics issus de familles plus modestes ou en situation de handicap.

Quelques exemples 2025 de projets soutenus financièrement par la Caf :

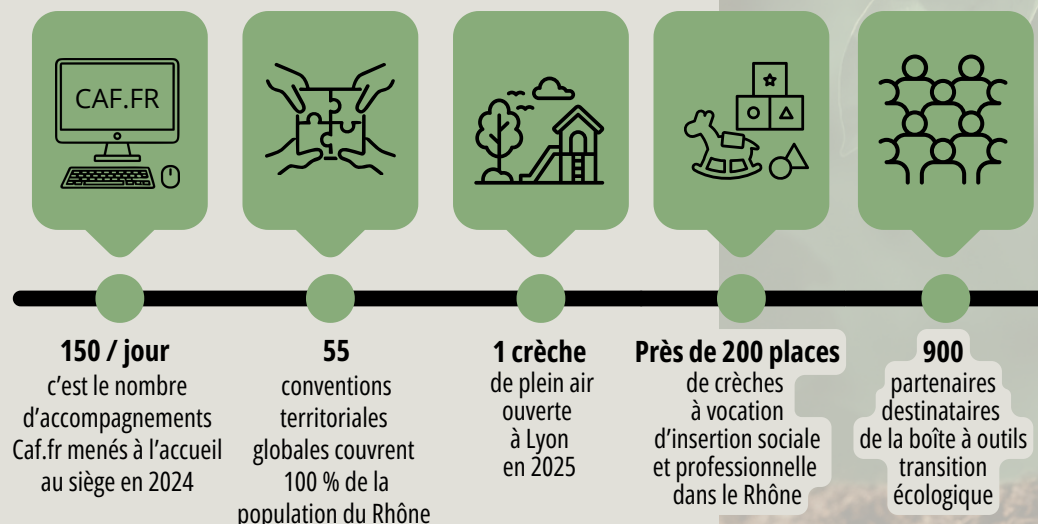
- travaux qui s'inscrivent dans le plan-action climat air énergie de la ville de Lyon dans une crèche de 90 places

- construction d'une crèche de 62 places menée dans le cadre du label HQE (haute qualité environnementale)
- construction d'une crèche de quartier avec notamment les travaux de gros œuvre labellisés HQE
- accompagnement du personnel d'une crèche en vue du label écolo-crèche
- mise en place d'une filière de compostage des couches usagées dans les quatre crèches d'une commune.

Les partenariats locaux noués par la Caf permettent d'encourager cette transition écologique. A ce titre, la convention pluriannuelle Caf du Rhône / Métropole de Lyon / Département du Rhône / ARS / association Promotion santé prévoit, entre autres, des actions de **sensibilisation** "accueillir dehors" auprès des **professionnels** de crèches et relais petite enfance. 3 journées ont eu lieu en 2025.

De même, la CTG signée avec la ville de Lyon comporte **un axe dédié** qui prévoit, entre autres, la végétalisation de 35 cours de crèches, l'utilisation de couches compostables, une alimentation à prédominance bio et locale, le lien avec le vivant ainsi que l'accompagnement des familles aux écogestes.

Enfin, pour accompagner la transition écologique des gestionnaires de structures et porteurs de projets, la Caf a diffusé en 2025, à près de 900 partenaires locaux, la **boîte à outils** nationale leur permettant d'évaluer leur maturité écologique, d'identifier des leviers d'action, de connaître les financements possibles pour réduire leur impact environnemental.



Les actions partenariales en lien avec l'inclusion numérique

De nombreux partenaires œuvrent aux côtés de la Caf pour l'inclusion numérique, vecteur d'insertion sociale, **auprès des plus démunis et auprès de jeunes.**

La Caf **finance** plusieurs associations locales pour l'accompagnement des familles précaires et des situations de fractures numériques.

Des ateliers numériques et actions de médiation numérique sont organisés par l'ensemble des **centres sociaux**. 49 d'entre eux proposent des postes informatiques en libre accès ou accompagnés et 32 sont dotés d'un conseiller numérique.

La jeunesse représente un **fort enjeu**. A ce titre, la Caf a soutenu 7 projets dans le cadre de l'appel à projets *Fonds publics et territoires* et 13 dans le cadre de l'appel à projets *Promotion des valeurs de la République* en 2025.

La Caf finance également la **fonction socioéducative** des 18 foyers jeunes travailleurs présents dans le Rhône.

L'accompagnement des jeunes sur Internet et les réseaux sociaux représente un volet important. En 2025, 134 **Promeneurs du Net** implantés dans 37 communes ont assuré une présence éducative en la matière.

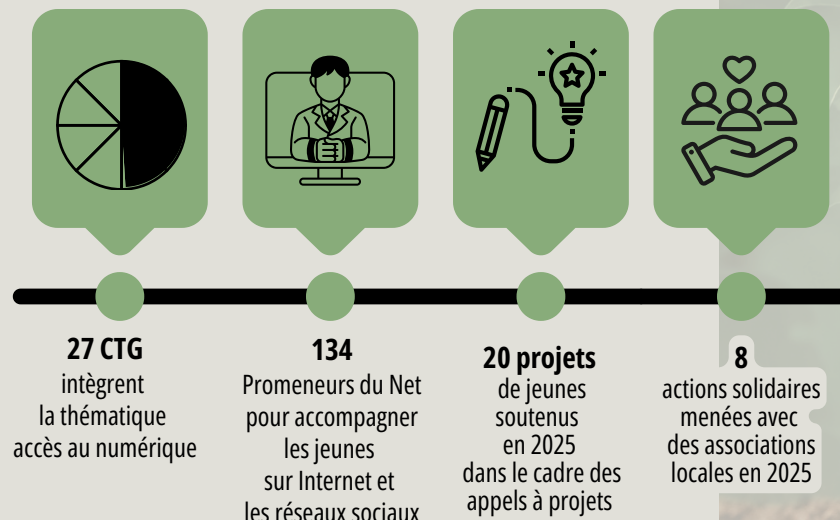
Actions solidaires : un engagement citoyen

En lien avec les défis environnementaux, sociétaux et ses valeurs fondatrices, la Caf favorise l'émergence d'actions de solidarité menées par les salariés.

8 temps forts ont été organisés en 2025. Une année d'actions solidaires marquée par **une synergie inédite** lors des Journées des organismes de la Sécurité sociale (Caf, Carsat, Cpam, Urssaf et DRSM*) menées dans le cadre des 80 ans de la Sécurité sociale et **des partenariats associatifs forts**, dont certains de longue date :

- Valentin Haüy (enregistrement de livres audio pour la bibliothèque sonore)
- Les Petits Frères des Pauvres (rédaction de cartes solidaires pour les personnes âgées isolées)
- Soléo Humanitaire (700 paires de lunettes et 155 étuis collectés)
- Règles Élémentaires (avec la Carsat, 1 750 articles de protection périodique pour lutter contre la précarité menstruelle)
- La Croix-Rouge française (31 cartons de jouets)
- Les Restos du cœur (122 kg de produits alimentaires, d'hygiène, d'entretien et pour bébé)
- Rêves (don de 1 250 € des organismes de Sécurité sociale dans le cadre des JOSS 2025)
- 1 cabas pour 1 étudiant (2 parrainages).

*DRSM : direction régionale du service médical





RAPPORT D'ACTIVITÉ **RSO 2025**



Conception : Caf du Rhône