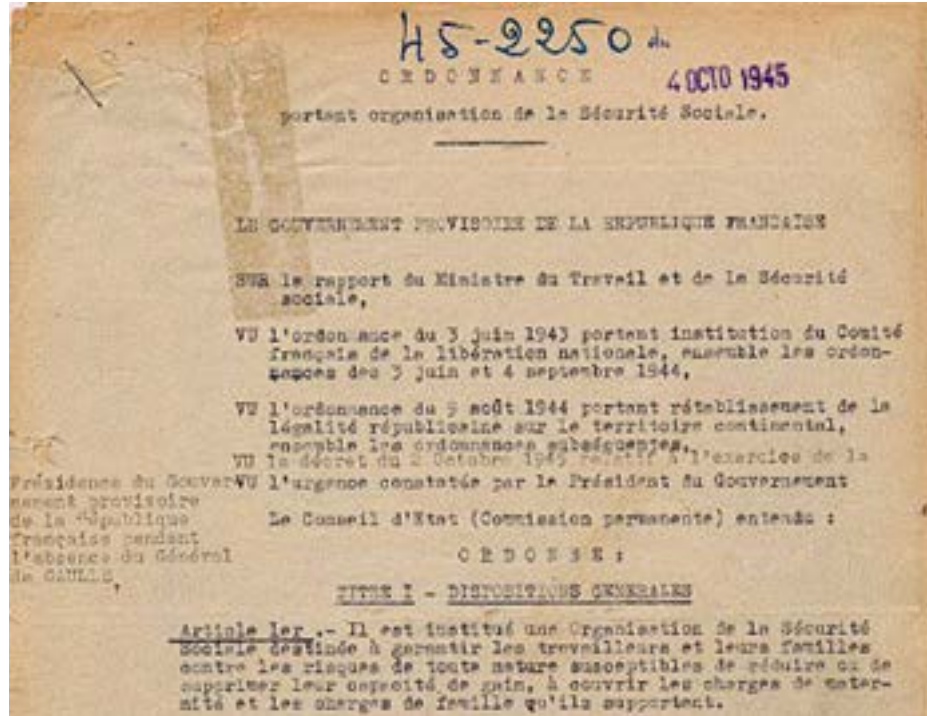




RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025





2025 était l'année du 80^{ème} anniversaire de notre Sécurité sociale instituée au sortir de la seconde guerre mondiale pour favoriser le développement du pays et ouvrir de nouvelles perspectives d'émancipation et de bien-être pour l'ensemble de la population nationale. Elle visait à protéger les travailleurs contre certains aléas de l'existence (maladies, accidents du travail), à garantir leur sécurité matérielle durant leurs vieux jours (retraites) tout en encourageant les familles à s'agrandir (politiques familiales). Animée par une ambition de démocratie sociale associant représentants des employeurs et des

salariés au sein des conseils d'administration des caisses, elle apparaît comme une construction historique éminemment précieuse qui a été le produit d'une convergence exceptionnelle entre un puissant mouvement social et syndical et la volonté politique d'une génération éclairée de résistants et de hauts fonctionnaires. Si l'on considère les choses avec le recul du temps, au-delà des débats de l'époque et de certaines pressions catégorielles, elle a été la traduction d'un pacte de solidarité inédit autour duquel se sont retrouvées toutes les forces vives, toutes les classes sociales, toutes les sensibilités du pays.

Au fil des années, notre sécurité so-

ciale s'est considérablement diversifiée, développée, universalisée au point d'être devenue à la fois omniprésente et transparente, voire invisible, tellement elle est incorporée à notre quotidien. De plus en plus solidaire et redistributive avec l'essor des prestations « non contributives » au bénéfice de populations plus éloignées de l'univers du travail, elle apparaît aujourd'hui menacée par ses déséquilibres financiers persistants et massifs. Son adaptation indispensable aux défis démographiques, sociétaux et technologiques qui se présentent à nous va exiger certains choix politiques au sens le plus fort du terme.

Et la CAF de Vaucluse dans tout ça ?

Notre Organisme agit jour après jour, à la place qui est la sienne, pour aider les Vauclusiens à vivre, à travailler, à se loger, à prendre soin de leurs enfants, à faire face à certaines épreuves matérielles comme affectives de l'existence.

Nos 270 salariés et nos 44 administrateurs incarnent et font vivre ici et maintenant les valeurs de solidarité, de laïcité, d'universalité et de neutralité qui constituent les fondements



de notre système français de sécurité sociale. Je veux saluer l'action de chacune et chacun d'entre eux au service de ces principes essentiels à la confiance et à la cohésion de notre société.

Vous constaterez, en parcourant les pages qui suivent, que l'année 2025 a été riche en initiatives et en réalisations concrètes apportant la démonstration d'une sécurité sociale moderne, agile, ancrée dans son temps et attentive à répondre aux attentes contemporaines des usagers :

- nos partenariats ont été consolidés et diversifiés pour apporter des réponses mieux coordonnées aux situations de vie des allocataires (CPAM, MSA, CARSAT, Parquets, Préfecture, France travail, participation au salon des maires et des élus locaux...),
- notre action sociale a poursuivi son travail de fond pour améliorer

l'environnement de vie des familles (accompagnement au déploiement du service public de la petite enfance, renouvellement de 7 CTG),

- la CAF a organisé plusieurs événements à portée départementale pour assurer la promotion de ses politiques (journées LAEP, assistantes maternelles, chargés de coopération territoriale, partenaires France services, sensibilisation aux violences conjugales),

- nous adaptons nos organisations de travail pour augmenter la qualité des prises en charge de nos publics (approche populationnelle, extension de l'ouverture des accueils),

- nous avons mis en œuvre des réformes nationales d'envergure (solidarité à la source et DRM prime d'activité/RSA, réforme de la PAJE CMG),

- nous avons intensifié nos efforts de gestion saine et rigoureuse de

la mission de service public dont nous sommes investis (démarche déontologie, résultats historiques en matière de contrôles et de lutte contre les fraudes).

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport d'activité 2025 qui, comme le précédent, se structure autour des trois axes constituant la colonne vertébrale de notre projet d'entreprise « Fiers de vous accompagner ! » :

- Être reconnus par notre impact sur les territoires,
- Être reconnus pour notre engagement qualité,
- Être reconnus comme un collectif solidaire, responsable et innovant.

Christian Delafosse
Directeur



SOMMAIRE

 1	Les temps forts de l'année	6
 2	La Caf en chiffres	14
 3	La gouvernance	22
 4	80 ans au service de la solidarité	30
 5	Être reconnus par notre impact sur les territoires	36
 6	Être reconnus pour notre engagement qualité	48
 7	Être reconnus comme un collectif solidaire, responsable et innovant	60



LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE



JANVIER



09/01 : rencontre entre les directions de la Caf et de France Travail sur les enjeux et les modalités de mise en œuvre de la réforme France Travail



15/01 : table ronde concernant le déploiement d'une CTG Gard-Vaucluse en présence d'Isabelle Sancerni, Présidente du CA de la Cnaf



27/01 : signature de la seconde CTG à la COVE

FÉVRIER



11 et 12 /02 : la Caf au Centre national de la fonction publique territoriale pour les Maisons France Services



25/02 : signature du pacte local des solidarités à Apt



22/01 : accueil des jeunes des centres sociaux investis dans le projet territoire, citoyenneté, laïcité et valeurs de la République

MARS



08/03 : inauguration de la micro-crèche « L'Oustau di Pitchouns » à Rasteau



12/03 : conférence de presse pour le lancement de la solidarité à la source



31/03 : la Caf en direct sur Ici Vaucluse pour parler « Parentalité »



20/03 : la Caf présente ses métiers lors de la 18^e rencontre Entreprises-Étudiants à l'IUT d'Avignon



20/03 : les équipes GDD réunies pour la mise en place opérationnelle de l'approche populationnelle

AVRIL



02/04 : pose de la 1^{er} pierre de la salle multisports Jules Maillet



04/04 : 90 professionnels des LAEP réunis par la Caf à Courthézon



23/04 : la démarche d'amélioration continue au menu de l'Instance Pilotage et Management

MAI



15/05 : les équipes de la Carsat et du pôle RAIN se sont rencontrées pour une première prise de contact



15 au 19/05 : approche populationnelle, les équipes de la gestion des droits changent de décor



15/05 : 1^{re} Journée de la Famille à L'Isle-sur-la-Sorgue



20 et 21/05 : la Caf de Vaucluse accueille la réunion nationale des responsables des Centres de ressources

JUIN



2/06 : rencontre annuelle entre le médiateur de la Caf et les délégués de la Défenseure des droits



11/06 : la Caf accueille le Comité Départemental des Services aux Familles (CDSF)



12/06 : la Caf reçue par la Présidente du Conseil départemental



17 au 19/06: les équipes Comptabilité de 9 Caf en formation à Avignon



19/06 : clôture de la formation des chargés de coopération territoriale (CCT) à St-Saturnin



19 et 20/06 : les pros des systèmes d'information PACAC et AURA réunis à la Caf de Vaucluse



24/06 : inauguration de la crèche La Baleine bleue sur le territoire Pays d'Apt Luberon



26/06 : journée d'échanges et de partage avec nos partenaires d'accueil

JUILLET



9/07 : Caf/Cpam/Msa à Carpentras : la première pierre pour un projet immobilier commun



10/07 : signature entre la Caf et la Carsat d'une convention d'occupation des locaux



07 et 08 : un été sous le signe de l'IA l'exposition du Caf Lab, "Caf IA"

AOÛT



15/08 : lancement du 1^{er} appel à projets jeunes

SEPTEMBRE



08/09 : lancement du concours photo pour célébrer les 80 ans de la Sécu !



15 au 19/09 : seconde édition de la semaine de la sécurité



28/09 : en direct sur Ici Vaucluse pour parler « aides et accompagnement »



30/09 : rencontre institutionnelle avec le sénateur Lucien Stanzione

OCTOBRE



6/10 : challenge : "Inter-Caf : 80 ans de la Sécurité Sociale"



13/10 : visite du préfet Thierry Suquet



27/10 : visite de l'Association Interprofessionnelle de Santé au Travail (AIST)



30/10 : nouvel espace Cafcom pour parler déontologie, secret professionnel et prévention des conflits d'intérêts

NOVEMBRE



13/11 : la Caf avec la Cpm et la Msa au salon des maires de Vaucluse



13/11: signature de la convention Caf/Cpm de Vaucluse



22/11: 20^e anniversaire de la journée nationale des assistantes maternelles

DÉCEMBRE



4/12 : à Avignon, le séminaire CTG, "CTGénial !"



11/12 : lutte contre les violences conjugales, une presse à l'écoute pour une mobilisation collective et une journée forte en échanges



15/12 : réunion avec les relais vacances pour la campagne VACAF 2026



LA CAF EN CHIFFRES

A VERSE AU COURS DES 5 DERNIERES ANNEES

22

MILLIARDS

D'

ANCIENS

FRANCS

Allocations Familiales
à Salaire Unique

18.000 millions

Allocations à Maternité

470 millions

Allocation à Logement

2.000 millions

Congés Naissance

80 millions

Allocations Prénatales

Primes à Déménagement

Portrait social

Caf de Vaucluse



En Vaucluse, **258 702 habitants** sont couverts par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit **47 %** de la population totale. Sur le territoire, ce taux varie de 34 % à 57 % selon les communautés de communes.

50% des allocataires sont des familles avec enfants dont 29% sont des familles monoparentales (contre 32% au niveau national).

Les aides versées par la Caf visent à soutenir le niveau de vie des familles et à réduire les inégalités de revenu. 14 % des allocataires ont la totalité de leurs ressources financières constituées de prestations légales (15 % au niveau national).

43 800 foyers allocataires vivent sous le seuil de bas revenus avec un niveau de vie inférieur à 1 307 €. **Dans ces foyers précaires vivent 48 000 enfants.**

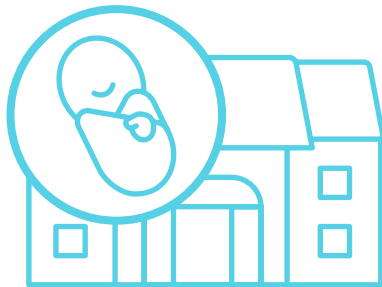
LES CHIFFRES CLÉS DE LA CAF



111 601
foyers allocataires



263 880
personnes couvertes



3 655
places en accueil collectif
(crèches, haltes-garderies...)
financées par la Psu



793

millions d'euros de prestations
versées **dont**

732,98

millions de prestations versées
aux allocataires

60,02

millions de prestations versées
aux partenaires d'action sociale



ENFANCE

78 487

bénéficiaires

228,6

millions d'euros

ALLOCATIONS FAMILIALES (AF)

38 208

bénéficiaires

118,36

millions d'euros



ALLOCATION DE RENTRÉE SCOLAIRE (ARS)

28 396

bénéficiaires

21,75

millions d'euros



PRESTATION D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT (PAJE)

11 883

bénéficiaires

88,49

millions d'euros



SOLIDARITÉ

66 151

bénéficiaires

299,84

millions d'euros

PRIME D'ACTIVITÉ

41 389

bénéficiaires

100,12

millions d'euros

REVENU DE SOLIDARITÉ (RSA)

10 580

bénéficiaires

76,35

millions d'euros

ALLOCATION AUX ADULTES (AAH)

10 695

bénéficiaires

112,18

millions d'euros



ALLOCATION D'ÉDUCATION DE L'ENFANT HANDICAPÉ (AEEH)

3 487

bénéficiaires

11,27

millions d'euros

LOGEMENT

47 436
bénéficiaires

140,74
millions d'euros



AIDES PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

21 086
bénéficiaires

62,71
millions d'euros

ALLOCATION DE DE LOGEMENT SOCIALE (ALS)

17 049
bénéficiaires

41,90
millions d'euros

ALLOCATION DE LOGEMENT FAMILIALE (ALF)

9 301
bénéficiaires

36,08
millions d'euros

CONTRÔLES

DONNÉES ENTRANTES



1 018
contrôles sur place

4,7 millions d'euros
impact financier



2 561 contrôles
RAC annuels

3,3 millions d'euros
impact financier

1 021 contrôles
1,74 millions d'euros
impact financier

FRAUDE

772
nombre de fraudes détectées
4,8 millions d'euros
montant du préjudice



QUALITÉ DE SERVICE



132 614

appels téléphoniques traités par les agents au 3230
(112 929 en 2024)



20 087

rendez-vous réalisés en accueil physique
(22 213 en 2024)

12 092

rendez-vous réalisés en accueil téléphonique
(13 120 en 2024)



1,7

million pièces reçues
(1,6 millions en 2024)



117

rendez-vous réalisés en visio
(103 en 2024)



dont **51 628**

courriels allocataires reçus
(46 000 en 2024)



5,4

millions de visites sur notre offre numérique
(2,12 millions de visites en 2024)

RESSOURCES HUMAINES

241

nombre d'agents en CDI

30

nombre d'agents en CDD

197

agents bénéficiaires de télétravail



9,7 %

taux d'emplois permanents occupés par un travailleur handicapé

8,16 %

taux d'effort net en formation professionnelle

V A U C L U S E

Au 31 décembre 2025, 111 601 foyers allocataires, représentant près d'un vaclusien sur deux, ont perçu une prestation de la part de la Caf de Vaucluse.

L'année 2025 est marquée par une augmentation des bénéficiaires reconnus handicapés, adultes et enfants, et par une baisse des bénéficiaires de RSA.

Derrière les chiffres, se trouvent des évolutions sociologiques et économiques marquantes : la part des allocataires sans enfant est plus importante que la part des allocataires avec enfants et l'enracinement de la pauvreté, notamment infantile, reste majeur.

En Vaucluse plus de 41 000 enfants font partie de familles vivant en dessous du seuil de bas revenus.

Notre département présente un contexte socio-économique défavorable avec une forte précarité des populations (emploi, logement, éducation, santé, transport...), en milieux urbain et rural. Ce contexte se double de problématiques d'accessibilité liées à un paysage géographique contrasté et complexe qui participe à l'isolement des familles les plus modestes.

Le département reste donc toujours aussi marqué par des fragilités sociales fortes et ancrées structurellement. Le Vaucluse se situe dans les 10 départements de France ayant le taux de chômage le plus élevé avec 10,4%.

Le revenu fiscal médian par unité de consommation est le plus faible de la région Paca depuis 2011. Le Vaucluse est le département de la région où le taux de pauvreté est le plus élevé avec 19,9% contre 17,4% en Paca et 14,9% en France métropolitaine.

Ce taux n'a fait que croître ces dernières années et place le Vaucluse à la 5^e place des départements les plus pauvres de France métropolitaine. Les ménages les plus exposés à la pauvreté sont toujours les familles monoparentales qui sont sur-représentées sur notre département : plus d'1/3 des familles allocataires vaclusiennes est monoparental et 59% des monoparents vivent en dessous du seuil de bas revenus

Le nombre de familles monoparentales a augmenté régulièrement chaque année, de + 7% depuis 2010.

La pauvreté et la précarité des familles vaclusiennes (économique, sociale, culturelle...) et l'évolution des structurations familiales - notamment la monoparentalité - conduisent au repli sur soi, à des violences, à un clivage sociologique et un risque d'exclusion sociale durable. Deux conséquences directes découlent de ce constat : l'accroissement de l'isolement familial et des compétences parentales mises à mal.

Ces indicateurs nous permettent de mieux saisir l'importance de la mission de service public de la Caf, au quotidien, auprès des familles vaclusiennes. Une mission complexe du fait de la pluralité des situations de vie de nos usagers mais aussi des moyens humains limités dont nous disposons pour y faire face.

Tout le défi de la Caf de Vaucluse est donc de maintenir un haut niveau de service public en privilégiant l'attention, le dynamisme et l'esprit d'innovation dans ses pratiques pour répondre aux attentes de ses allocataires.



Pauvreté en croissance

5^e place des départements les plus pauvres de France métropolitaine



Taux de pauvreté en France métropolitaine : 14,9%

Taux de pauvreté en Paca : 17,4%

Taux de pauvreté en Vaucluse : 19,9%



Taux de chômage : 10,4%

Un des 10 départements de France ayant
le taux de chômage le plus élevé



LA GOUVERNANCE



CONSEIL D'ADMINISTRATION COMPOSITION



Le conseil d'administration

Il fixe les orientations politiques de la Caf dans le cadre du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion (CPOG) signé avec la Cnaf. Il vote les budgets, détermine les conditions d'utilisation locale du budget d'action sociale, contrôle l'activité du directeur et de la directrice comptable et financière. Il est élu pour une durée de 4 ans.



Président
Étienne FERRACCI



1^{re}

Vice-Présidente
Marie-Thérèse NEMROD



2^e

Vice-Présidente
Lauriane BLANC



3^e

Vice-Présidente
Isabelle GUTH

Conseil d'Administration
nombre de séances



4

Assurés sociaux Titulaires

Lauriane BLANC (CFE-CGC)
Brigitte DESBONNETS (CFTC)
Etienne FERRACCI (CGT-FO)
Sylvie GAILLARD (CFDT)
Nathalie GEORGES (CGT)
Daniel DI LUCA (CGT-FO)
Pascal MARTIN (CFDT)
Nathalie MEYER (CGT)

Suppléants

El Youssfi ACHER (CGT)
Valérie BAPTISTE (CGT-FO)
Monsera DUCROT (CFDT)
Laurence FALICON-GENDREAU (CGT-FO)
Charles GABRIEL (CFE-CGC)
Julien GENTILI (CGT)
Gaetan LUCBERNET (CFTC)

Personnes qualifiées

Marie-Hélène CUVILLIER
Norbert GUILLARME
Michael RICCI
Yasmina VAUDRON

Travailleurs indépendants Titulaires

Alexandra BON (FNAE)
Hajira HASNAOUI (CPME)
Rabah OTMANI (U2P)

Suppléants

Annie-Marie CORDA (U2P)

Employeurs Titulaires

Samuel BORJELA (MEDEF)
Thierry DESPEISSE (U2P)
Isabelle GUTH (MEDEF)
Edwige GRANDI (CPME)
Patricia GROSSWINDHAGER (CPME)

Suppléants

Catherine CLOTA (MEDEF)
Angélique HERVEUX (CPME)
Alexandra ICARDI (MEDEF)
Sibylle PASTOR (CPME)
François THERIN (U2P)

Associations familiales Titulaires

Ghislaine CHARRON (UNAF)
Pierre MARQUESTAUT (UNAF)
Marie-Thérèse NEMROD (UNAF)
Christel RODRIGUEZ (UNAF)

Personnel Titulaires

Marianne BENNET (CGT)
Chantal ROMANET (CFE-CGC)
Céline TEXIER (CFDT)

Suppléants

Aline DELION (CFDT)
Catherine LAUGIER (CFE-CGC)
Christian PUYBERTHIER (CGT)

L'ACTIVITÉ DES COMMISSIONS

COMMISSIONS RÉGLEMENTAIRES



Commission de recours amiable (Cra)

Elle traite les litiges relatifs à l'application de la réglementation des prestations familiales et certaines demandes de remise de dette des allocataires.

Commission Recours Amiable
nombre de séances

12



Commission des marchés

Cette commission reçoit les offres des entrepreneurs et des fournisseurs et procède au choix des soumissionnaires, conformément à la législation sur les marchés.



Commission des pénalités

Elle examine les dossiers faisant l'objet d'une pénalité lorsque le montant de la fraude dépasse un certain seuil. La commission rend ensuite un avis motivé, que le directeur n'est cependant pas tenu de suivre.

NB : La procédure est modifiée depuis le 1^{er} janvier 2023.

Commission des pénalités
nombre de séances

9

COMMISSIONS FACULTATIVES



Commission des comptes

Les comptes annuels sont établis par le directeur comptable et financier et arrêtés par le directeur de la Caf. Ils sont ensuite présentés au conseil d'administration pour approbation. La commission des comptes est chargée de donner un avis au conseil d'administration afin que celui-ci puisse délibérer.

Commission des Comptes
nombre de séances

1

Commission des aides financières exceptionnelles (Cafex)

Elle examine les demandes d'aides financières individuelles aux familles dérogeant aux dispositions du Règlement intérieur d'action sociale, telles que définies par le conseil d'administration : montant plafond supérieur, dégradation brusque de la situation, cumul des difficultés économiques et familiales.

Le conseil d'administration a donné délégation au directeur pour toutes les aides relevant des barèmes et motifs inscrits dans le Règlement intérieur d'action sociale.

CAFEX
nombre de séances

13



Commission d'action sociale (Cas)

C'est l'instance décisionnelle en matière de politique d'action sociale, pour tout thème ayant un impact sur les domaines d'intervention du budget d'action sociale (fonds locaux et nationaux). Elle a vocation à délibérer sur tous les domaines de manière à favoriser une approche globale de la politique d'action sociale. Le conseil d'administration a donné délégation au directeur pour toutes les aides de fonctionnement et d'investissement inférieures à 5 000 €.

Commission d'action sociale
nombre de séances

4

Commission orientations et stratégie (Cos)

La Cos, complémentaire de la Cas, a pour objectif d'associer les administrateurs au pilotage stratégique, à l'offre globale de service de la Caf et aux enjeux de développement en direction des allocataires et partenaires, impactant les prestations à caractère réglementaire. Elle étudie les offres globales de service territoriales, les enjeux de la politique de maîtrise des risques, les résultats en termes de relation de service allocataire... Plus généralement, il s'agit de l'instance dédiée à la réflexion autour du Cpog et à son suivi.

Commission Orientations et Stratégies
nombre de séances

2

ÉQUIPE DE DIRECTION COMPOSITION



Christian
DELAFOSSÉ
Directeur

Il assure :

- **le pilotage général de l'organisme**, dans le cadre des objectifs nationaux et locaux (contrat pluriannuel d'objectifs et projet d'entreprise local) ;
- **la relation avec les différentes instances du conseil d'administration** ;
- **le dialogue social**, en lien avec les instances représentatives du personnel ;
- la **représentation de l'organisme** au sein des instances régionales et nationales ;
- le **management** en direct de son assistante, de l'attachée de direction et responsable du service Cellule d'analyses des données, du médiateur administratif et de la responsable d'unité des assistantes de direction.



Sabine
REYNAUD
Directrice comptable
et financière

Elle a la **responsabilité des opérations financières et comptables de l'organisme**.

Elle assure, en outre, sur délégation du directeur, le pilotage :

- de la **maîtrise des risques et de la démarche « Qualité intégrée »** ;
- du **contrôle et de la lutte contre la fraude** ;
- du **service recouvrement, recours et contentieux**.



Sandrine
COLOMAR
Directrice adjointe

Elle remplace le directeur en cas d'absence ou d'empêchement.

Elle assure plus particulièrement, sur délégation du directeur, le pilotage :

- du **service communication et innovation** ;
- du service des **ressources humaines**, de la **cellule budgétaire et des achats**, de l'**entretien et de l'immobilier** ;
- du **service informatique**

Elle a également la responsabilité de la **politique de développement durable de l'organisme**.



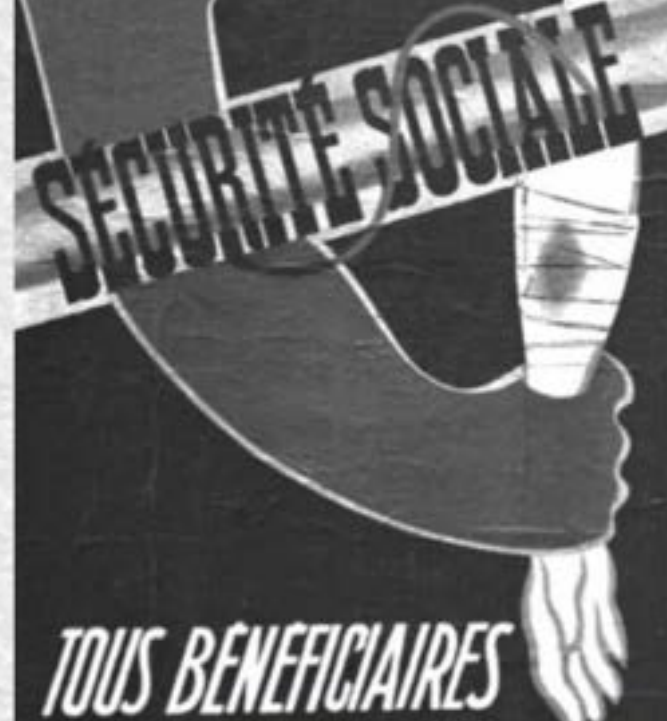
Romain
POURQUIER
Directeur du service
aux allocataires
et aux partenaires

Il assure, sur délégation du directeur, le pilotage :

- du **service chargé des accueils et des parcours attentionnés** ;
- du **service gestion des droits** ;
- des **services chargés de l'action sociale** ;
- du **service d'appui** (pôle expertise, pré-production, SNAP).

80 ANS AU SERVICE DE LA SOLIDARITÉ





**La Sécurité sociale.
Citoyenne et solidaire**

2025 : UNE ANNÉE ANNIVERSAIRE

POUR AFFIRMER LES VALEURS ET L'ENGAGEMENT DE LA CAF DE VAUCLUSE

L'année 2025 a été marquée par la célébration des 80 ans de la Sécurité sociale. Cet anniversaire symbolique a été l'occasion de mettre en lumière un héritage collectif, tout en réaffirmant la modernité et l'utilité sociale d'un modèle fondé sur la solidarité, la protection et l'accès aux droits pour tous. À travers une programmation diversifiée, la Caf a souhaité faire de cet anniversaire un temps de valorisation des missions, de dialogue avec les partenaires et de mobilisation des équipes, au service du territoire et des usagers.

Une programmation ouverte, participative et innovante

Parmi les temps forts, le défi Kiplin, Octobre rose, la Semaine de la culture ont illustré la volonté de croiser les valeurs de la Sécurité sociale avec des expressions artistiques variées : expositions, rencontres avec des auteurs, ateliers théâtre, actions solidaires et créations mobilisant l'intelligence artificielle.

L'introduction de l'IA dans certaines animations (créations visuelles, réflexions sur les usages professionnels) a permis de faire le lien entre héritage et innovation, en montrant comment la Caf s'inscrit dans une dynamique de modernisation, tout en restant fidèle à ses valeurs.



Défis inter-Caf régional et interbranches placés sous le signe de la solidarité

Dans le cadre d'Octobre Rose et des 80 ans de la Sécurité sociale, les Caf de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur se sont mobilisées autour d'un premier défi inter-Caf régional intitulé « 80 ans de solidarité : bougeons ensemble ». Du 6 au 30 octobre 2025, les agents ont été invités à constituer des équipes et à transformer leur activité physique, sur le temps professionnel comme personnel, en points solidaires. Cette initiative innovante a permis de conjuguer prévention santé, engagement collectif et cohésion interne, tout en renforçant le sentiment d'appartenance au réseau des Caf.

Toujours, à l'occasion d'Octobre Rose, les organismes de la Sécurité sociale (Caf, Cnam, Carsat, MSA) se sont mobilisés à Sérignan du Comtat pour une action de sensibilisation à la lutte contre le cancer du sein.

La Caf de Vaucluse était représentée par 40 agents, venus seuls ou en famille, mobilisés autour d'une marche et d'une course solidaires. Une mobilisation collective appelée à être renouvelée.

Exposition « 80 ans ensemble »

À l'occasion des 80 ans de la Sécurité sociale, la MSA Alpes-Vaucluse a lancé l'exposition photographique « 80 ans ensemble » à la mairie d'Avignon. Avant le vernissage, le directeur de la Caf est intervenu devant la presse pour rappeler le rôle fondamental de la Sécurité sociale dans le pacte républicain et son importance toujours actuelle pour la cohésion sociale, l'engagement quotidien des agents de la Caf et des organismes de Sécurité sociale, rappelant que derrière chaque prestation et chaque accompagnement se trouvent des femmes et des hommes mobilisés au service des usagers et de la solidarité nationale.



Un levier de dialogue avec les partenaires et le territoire

Les 80 ans de la Sécurité sociale ont également servi de support au dialogue institutionnel. La Caf de Vaucluse a profité de cette année anniversaire pour renforcer ses échanges avec les partenaires locaux, institutionnels et associatifs, en valorisant le rôle central de la Sécurité sociale comme amortisseur social et acteur structurant des politiques publiques.

Des rencontres avec les élus, la presse, des partenaires institutionnels et des acteurs de terrain ont permis de rappeler l'impact concret de l'action de la Caf sur le territoire : accès aux droits, soutien financier, accompagnement des familles, prévention des ruptures de parcours.



9 décembre – Journée nationale de la laïcité : une charte renouvelée dans l'esprit de la loi de 1905

Autre célébration de l'année, le 9 décembre, date anniversaire de la loi de 1905 établissant la séparation des Églises et de l'État, marque la Journée nationale de la laïcité. En 2025, cette loi fondatrice de la République célèbre ses 120 ans, rappelant les principes de liberté de conscience et de neutralité de l'État.

À cette occasion, la branche Famille de la Sécurité sociale a actualisé la Charte de la laïcité, repère commun pour les Caf et leurs partenaires depuis 2015. Modernisée dans sa forme et enrichie d'un nouveau guide à destination des partenaires, elle réaffirme l'engagement des Caf à promouvoir le vivre-ensemble, l'égalité de traitement et le respect des valeurs républicaines au cœur des territoires.



Rencontre citoyenne : des jeunes du territoire à la découverte des valeurs de la Sécurité sociale

Dans le cadre du projet « Territoire, citoyenneté, laïcité et valeurs de la République » porté par les Francas de Vaucluse, la Caf de Vaucluse a accueilli une vingtaine de jeunes issus de La Maison pour tous de Montfleury, de l'Espace social et culturel La Croix des Oiseaux et du Centre social et culturel d'Orel, pour un temps d'échanges avec son directeur, Christian Delafosse. Cette rencontre a permis d'aborder les missions, l'histoire, les valeurs et le fonctionnement de la Sécurité sociale et de la Caf, ainsi que les principes de laïcité et d'engagement citoyen, tout en offrant aux jeunes une approche concrète des institutions publiques. Elle s'inscrit dans un parcours plus large de sensibilisation à la citoyenneté.





ÊTRE RECONNUS
PAR NOTRE
IMPACT SUR LES
TERRITOIRES



DYNAMISER LA COOPÉRATION

TERRITORIALISÉE AVEC NOS PARTENAIRES

Un dialogue institutionnel renforcé au service des politiques sociales territorialisées

En 2025, la Caf de Vaucluse a intensifié ses échanges avec les principaux représentants de l'État et des collectivités territoriales, confirmant sa place d'acteur central des politiques sociales et de partenaire stratégique des territoires afin de partager les priorités, les transformations en cours et les enjeux communs au service des publics.

Consolider le partenariat avec le Conseil départemental

Le 12 juin 2025, une rencontre de travail avec Dominique Santoni, présidente du Conseil départemental de Vaucluse, a permis d'approfondir la coopération entre deux acteurs majeurs de la solidarité. Les échanges ont porté sur la réforme du RSA et son articulation avec France Travail, le Service Public de la Petite Enfance, l'accompagnement des publics en situation de handicap, ainsi que les dynamiques territoriales portées par les CTG et les Contrats Locaux de Santé. Cette rencontre a souligné la pertinence d'une approche intégrée « social / santé » et la nécessité d'une coordination renforcée pour répondre aux besoins des publics les plus vulnérables.

Rencontre avec le Sénat : porter la voix du service public social

Le 30 septembre 2025, la Caf a reçu le sénateur Lucien Stanzione, pour partager les mêmes priorités opérationnelles et stratégiques que celles présentées au représentant de l'État, illustrant la cohérence de l'action de la Caf et la lisibilité de ses enjeux.

Les échanges ont mis en lumière les impacts concrets des réformes en cours sur les usagers et les organisations, ainsi que la nécessité d'un cadre réglementaire stabilisé et simplifié pour garantir un accès effectif aux droits. Le sénateur s'est montré attentif aux attentes exprimées par la Caf, notamment en matière de financement des équipements de la petite enfance et de politique de contrôle des prestations, confirmant l'importance d'un dialogue étroit entre la branche Famille et le législateur.



Accueil du préfet de Vaucluse : valoriser un service public de proximité

Enfin, le 13 octobre 2025, la Caf de Vaucluse a accueilli Thierry Suquet, préfet de Vaucluse, pour une visite institutionnelle approfondie de l'organisme. Les échanges ont porté sur plusieurs chantiers structurants : la réforme du Complément Mode de Garde, le pré-remplissage des déclarations de ressources pour la prime d'activité et le RSA, le renforcement de la lutte contre la fraude, la gestion du RSA en lien avec le Conseil départemental, ainsi que l'accompagnement des collectivités dans le déploiement du Service Public de la Petite Enfance. Le préfet a souligné le rôle de la Caf comme amortisseur social de proximité, au service des familles, des travailleurs modestes et des publics en situation de précarité. Les enjeux de simplification réglementaire, en cohérence avec la COG 2023-2027, ont également été évoqués, notamment l'harmonisation des ressources prises en compte pour le calcul des droits.



Thierry Suquet, préfet de Vaucluse.

Les Conventions Territoriales Globales : un levier central de la politique territoriale de la Caf de Vaucluse

En 2025, la Caf de Vaucluse a confirmé la place stratégique des Conventions Territoriales Globales (CTG) au cœur de sa politique d'action sociale territorialisée, avec le renouvellement de sept CTG sur le département (CCRLP, CCEPPG, CCPAL, CALMV, CCAOP, CCPOP et CCPSMV). Ce travail de fond a mobilisé fortement les équipes du Service Ingénierie et Développement Territorial (SIDT), traduisant l'ambition de la Caf d'accompagner durablement les collectivités dans la construction de projets de territoire adaptés aux besoins des familles. Outils structurants de coordination des politiques de petite enfance, enfance jeunesse, parentalité, vie sociale, inclusion et prévention, les CTG permettent de garantir une action publique plus cohérente, plus lisible et plus équitable à l'échelle locale.

Au centre des travaux des CTG en 2025, a été l'organisation des fonctions de chargé de coopération territoriale (CCT) qui nécessitent sur certains territoires d'être remises à plat pour les rendre plus efficaces et pertinentes afin de répondre aux enjeux posés dans les CTG. Les négociations avec les collectivités sont parfois longues et complexes mais les financements mobilisés par la Caf impliquent de notre part une exigence sur les attendus de ces fonctions et les profils des personnes occupant ces postes. A cet effet d'ailleurs une note a été diffusée en 2025 permettant de poser le cadre par rapport aux fonctions de CCT (missions, compétences, recrutement, profils, temps de travail...) et qui posait l'objectif de favoriser l'émergence de fonction de CCT global.

Signature du Pacte local des solidarités à Apt

La Caf a renforcé son engagement en faveur des publics les plus fragiles en signant le Pacte local des solidarités à Apt aux côtés de l'État et de nombreux partenaires institutionnels et associatifs, à l'initiative du préfet de Vaucluse.

Ce pacte vise à améliorer l'accès aux droits et la prise en charge des situations de précarité sur les territoires d'Apt et d'Avignon, à travers une coordination renforcée des acteurs autour de l'accompagnement aux prestations sociales, de l'aide aux démarches, du soutien financier d'urgence et de l'appui aux réseaux d'aide alimentaire et vestimentaire.

Réforme France Travail : une coordination renforcée au service de l'insertion

Le 9 janvier 2025, la Caf de Vaucluse et la direction territoriale de France Travail Vaucluse ont engagé un échange stratégique afin d'anticiper la mise en œuvre de la réforme France Travail, notamment l'inscription automatique des bénéficiaires du RSA à compter de février 2025. Cette rencontre a permis de partager les enjeux opérationnels, de renforcer l'articulation entre gestion du RSA et accompagnement vers l'emploi, et d'identifier des pistes de coopération concrètes, en particulier autour des crèches AVIP, des métiers de la petite enfance, du partage d'informations et de la sécurisation des dispositifs.



PETITE ENFANCE

DÉPLOYER LE SERVICE PUBLIC DE LA PETITE ENFANCE (SPPE)

Caf, CPAM et MSA réunies au Salon des élus de Vaucluse

Le 13 novembre, la Caf, la CPAM et la MSA ont participé conjointement, pour la première fois, au Salon des Maires, des élus locaux et des décideurs publics de Vaucluse, affirmant ainsi une présence collective forte au plus près des territoires. Cette mobilisation commune a permis de célébrer les 80 ans de la Sécurité sociale et de réaffirmer l'engagement des organismes de protection sociale aux côtés des communes et intercommunalités, acteurs clés du déploiement du Service public de la petite enfance (SPPE).

À travers les échanges avec les élus et les représentants de l'État, les trois organismes ont mis en lumière leurs missions de solidarité, leurs coopérations renforcées et les projets structurants à venir, soulignant le rôle central des collectivités locales dans l'organisation, la planification et la qualité de l'offre d'accueil du jeune enfant. Cette présence conjointe illustre la volonté partagée de construire, avec les territoires, une politique de petite enfance cohérente, lisible et accessible.

Le Comité départemental des services aux familles : un pilotage structurant au service de la petite enfance et des familles (SPPE)

En 2025, la Caf a pleinement assumé son rôle moteur au sein du Comité départemental des services aux



familles (CDSF), instance partenariale stratégique de pilotage des politiques publiques en faveur de la petite enfance et de la parentalité.

Les deux séances plénières organisées en juin et décembre, sous la présidence de l'État et en co-présidence avec le Conseil départemental, ont constitué des temps forts pour la mise en œuvre du Schéma départemental des services aux familles (SDSF) et le déploiement du Service public de la petite enfance (SPPE). En tant que secrétariat général du CDSF, la Caf de Vaucluse joue un rôle central d'animation, de coordination et de suivi opérationnel, en mobilisant ses équipes d'expertise au

service des orientations stratégiques et de leur déclinaison territoriale.

La séance de juin, accueillie à la Caf de Vaucluse, a permis de dresser un bilan des travaux engagés depuis 2024 par les groupes thématiques, d'analyser les indicateurs du SDSF et de renforcer la coordination du plan départemental de contrôle des structures d'accueil du jeune enfant, garant de la qualité et de l'équité de service.

La séance de décembre, organisée à la Préfecture, a confirmé le caractère structurant du SPPE, et précisé le rôle des communes comme autorités organisatrices. À cette occasion, la Caf a réaffirmé son accompagnement des collectivités, notamment par l'ingénierie territoriale, la mise à disposition d'outils via le portail RESANA et la conduite d'actions concrètes en 2025, tout en poursuivant les travaux du CDSF autour de la parentalité, de la prévention et de l'innovation au service des familles vauclusiennes.

Le SPPE au cœur des nouvelles CTG

Le déploiement du SPPE s'est traduit à compter du 1^{er} janvier 2025 par l'obligation donnée aux communes et aux intercommunalités de compléter et d'intégrer dans la CTG - avec l'accompagnement de la Caf bien sûr - une annexe qui faisait état « d'un schéma de développement » sur le sujet petite enfance.

À nuancer toutefois car selon leur taille et leur champ de délégation les communes et les intercommunalités n'ont pas les mêmes obligations sur les 4 compétences à mettre en œuvre. Sur 2026 à noter que la Caf poursuivra de façon très active son accompagnement notamment auprès des CCT pour rendre effectif le déploiement du SPPE.

Petite enfance : la Caf de Vaucluse, chef de file des dynamiques partenariales territoriales

La Caf de Vaucluse a coordonné, fin octobre, deux réunions stratégiques réunissant les acteurs institutionnels et territoriaux autour des enjeux de la petite enfance, dans le cadre du Schéma départemental des services aux familles (SDSF). Ces temps de travail ont porté, d'une part, sur le maintien et le développement de l'offre d'accueil du jeune enfant, et, d'autre part, sur la promotion des métiers de la petite enfance, en lien avec le déploiement du Service public de la petite enfance et les évolutions introduites par la loi « Plein emploi ».

En assurant l'animation de ces groupes de travail, la Caf de Vaucluse confirme son rôle de coordinateur territorial, de partenaire stratégique des collectivités et de l'État, et d'acteur majeur de la solidarité, engagé pour renforcer l'attractivité des métiers, sécuriser les parcours professionnels et répondre durablement aux besoins des familles sur l'ensemble du territoire vauclusien.

La Caf de Vaucluse investit durablement dans la petite enfance

À travers son soutien à des équipements structurants de la petite enfance, la Caf agit concrètement pour permettre aux jeunes enfants de bien grandir, de s'épanouir et de s'inscrire pleinement dans leur environnement social et territorial.

L'inauguration de la micro crèche intercommunale « L'Oustau di Pitchouns » à Rasteau, proposant 12 places d'accueil et soutenue par la Caf à hauteur de 228 000 €, illustre cet engagement en faveur d'une offre d'accueil de proximité, accessible et de qualité.

De même, le Pôle Petite Enfance Le Joncas à Sorgues, financé à hauteur de 1,1 million d'euros, regroupe au sein d'un même lieu une crèche, un Relais Petite Enfance et un Lieu d'Accueil Enfants Parents, favorisant des parcours fluides pour les familles et une approche globale du développement de l'enfant.

Au delà de la création de places, la Caf de Vaucluse accompagne également des projets innovants intégrant les enjeux environnementaux et éducatifs, comme la rénovation durable de la cour de la crèche La Baleine bleue à Céreste en Luberon, soutenue à hauteur de 19 000 €. Pensée avec les professionnels et les familles, cette transformation favorise le contact avec le vivant, la sensibilisation à l'environnement et le bien être des enfants au quotidien.



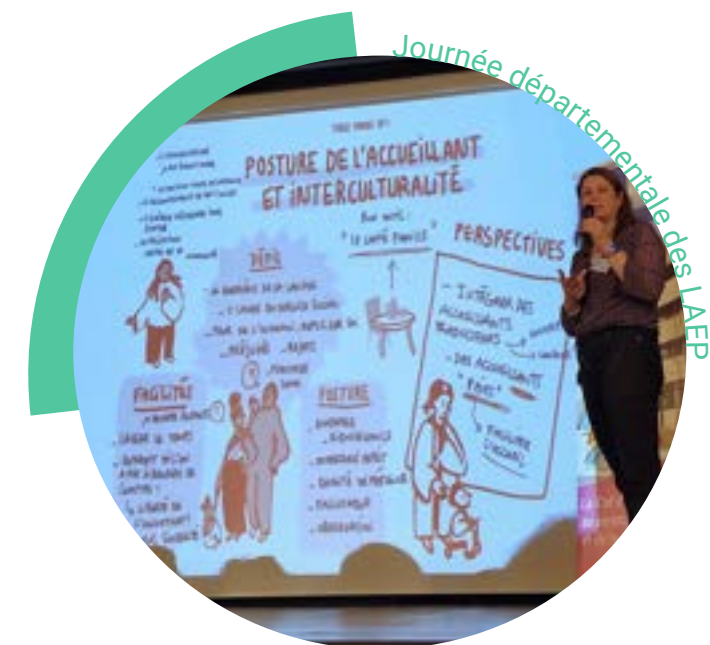
SOUTENIR LES PARENTS

Réseau des LAEP : une mobilisation départementale autour de l'interculturalité

Le 4 avril, la Caf de Vaucluse a réuni à Courthézon près de 90 professionnels de la parentalité et des Lieux d'Accueil Enfants-Parents (LAEP) à l'occasion d'une journée départementale consacrée aux enjeux de l'interculturalité. Cette rencontre a permis de réaffirmer le rôle essentiel des LAEP dans le soutien à la parentalité et la prévention précoce, en offrant aux professionnels un espace de réflexion et de partage autour des valeurs fondatrices de ces lieux, des postures professionnelles et des pratiques d'accueil des familles. Les échanges, enrichis par des témoignages de terrain et un temps de sensibilisation à destination des élus et décideurs, ont mis en lumière l'impact concret des LAEP sur les familles et les territoires.

Une offre de répit parental pour sécuriser les parcours familiaux

La Caf de Vaucluse déploie une offre de répit parental destinée à prévenir l'épuisement des parents et à renforcer le lien parent-enfant, en particulier dans les situations de vulnérabilité. Inscrite dans une approche préventive et globale du soutien à la parentalité, cette action repose notamment sur l'aide et l'accompagnement à domicile, permettant d'apporter un appui temporaire aux familles confrontées à des difficultés de santé, d'organisation familiale ou liées à la périnatalité.



Arrivée de l'enfant : une coopération Caf/Cpam pour sécuriser les parcours des familles

Dans le cadre du parcours « Arrivée de l'enfant », la Caf de Vaucluse et la Cpam ont engagé une action conjointe à travers l'organisation de webinaires et de rencontres collectives d'information à destination des futurs et jeunes parents. Cette démarche vise à simplifier les démarches, à mieux informer les familles sur leurs droits (prestations familiales, santé, services) et à les orienter vers les ressources de proximité dès la grossesse, dans une logique de prévention et d'accompagnement global.



Journée nationale des assistantes maternelles : une mobilisation partenariale au service de la petite enfance

La Caf de Vaucluse a coordonné, le 22 novembre à Montoux, un événement départemental à l'occasion de la Journée nationale des assistantes maternelles, en lien étroit avec les Relais Petite Enfance (RPE), la Protection maternelle et infantile (PMI) et de nombreux partenaires, afin de valoriser ce premier mode d'accueil du jeune enfant.

Ouverte aux familles, aux professionnelles et aux futurs candidats au métier, cette journée a permis de mieux faire connaître la profession, de susciter des vocations et de renforcer la professionnalisation à travers des ateliers pédagogiques, des espaces d'information et un temps d'échange dédié aux professionnels, conclu par une conférence sur la communication chez le jeune enfant. Par cette mobilisation collective, la Caf de Vaucluse réaffirme son rôle d'acteur majeur du Service pu-

blic de la petite enfance, d'animateur de partenariats territoriaux et de soutien structurant aux professionnels, au service de la qualité de l'accueil et du bien-être des jeunes enfants.

La Caf de Vaucluse mobilise les partenaires contre les violences conjugales : renforcer la prévention et l'accompagnement

À l'occasion de la Journée internationale pour l'élimination des violences à l'égard des femmes, la Caf de Vaucluse a organisé, le 11 décembre 2025, la première Journée départementale de sensibilisation aux violences conjugales, affirmant son engagement dans la lutte contre les violences intrafamiliales. Coordinée par la Caf et accueillie à l'Espace Folard de Morières-lès-Avignon, cette initiative partenariale, menée aux côtés de la Préfecture, du Conseil départemental, de la commune et du CIDFF 84, s'inscrit pleinement dans les priorités du Schéma départemental des services aux familles (SDSF) et du projet d'entreprise de la Caf. Elle vise à améliorer la détection des situations de violences et à renforcer l'orientation des victimes vers les dispositifs d'aide, face à un enjeu majeur de santé publique et de cohésion sociale.

Destinée à 80 professionnels de première ligne issus des services publics et associatifs (agents d'accueil, CCAS, Maisons France Services, forces de l'ordre, réseau associatif), cette journée a permis de renforcer les compétences des acteurs en contact quotidien avec les usagers. Le programme a alterné apports théoriques, ateliers pratiques et échanges inter-institutionnels autour des formes de violences, des mécanismes d'emprise, des postures professionnelles et des dispositifs existants.

AIDER À GRANDIR ET À S'INTÉGRER

DANS SON ENVIRONNEMENT

Appel à projets jeunes : encourager l'engagement et l'innovation sociale des 12-17 ans

En 2025, la Caf de Vaucluse a lancé un appel à projets dédié aux jeunes de 12 à 17 ans, porté par le service Ingénierie et développement territorial, afin de soutenir leur engagement citoyen, valoriser leurs initiatives et encourager des projets contribuant à la cohésion sociale sur le territoire. Ouvert aux actions accompagnées par les structures jeunesse locales, cet appel a permis de soutenir des projets variés (citoyenneté, écologie, culture, prévention, numérique), avec un financement compris entre 1 500 € et 5 000 € par initiative. Réuni le 7 octobre, un jury partenarial associant la Caf, la MSA, le SDJES et la Fédération des centres sociaux a retenu cinq projets, illustrant la créativité et l'implication des jeunes vauclusiens.

Handicap : un équipement inclusif pour favoriser l'autonomie et la participation sociale

Le 2 avril, la Caf de Vaucluse a participé à la pose de la première pierre de la salle multisports Jules-Maillet à Avignon, un équipement innovant porté par l'association Le Pas et dédié aux enfants et adultes en situation de handicap. Soutenu par la Caf à hauteur de 50 000 € (subvention et prêt), ce projet devait ouvrir à l'automne 2025 pour offrir un espace adapté aux pratiques spor-

tives, culturelles et citoyennes, favorisant l'inclusion, l'autonomie et la participation sociale. À travers cet engagement, la Caf de Vaucluse confirme son rôle d'acteur majeur de la solidarité et de l'inclusion, mobilisé aux côtés des partenaires associatifs et des collectivités pour accompagner durablement les personnes en situation de handicap et leurs familles sur l'ensemble du territoire.



Campagne VACAF 2026 : un partenariat renforcé pour garantir le droit aux vacances

En décembre, la Caf de Vaucluse a réuni l'ensemble des Relais Vacances partenaires afin de présenter la campagne VACAF 2026 et d'en partager les évolutions, dans une logique de coordination et d'efficacité au service des familles. Ce temps d'échange a permis de rappeler les objectifs fondamentaux des dispositifs AVF/AVS et AVE, de renforcer l'articulation avec les aides nationales comme le Pass Colo, et de consolider le rôle essentiel des relais de proximité dans l'accompagnement des familles à revenus modestes. Les échanges ont également mis en lumière l'importance du repérage des familles éloignées du départ en vacances et de l'harmonisation des pratiques pour garantir une qualité d'accompagnement équitable sur l'ensemble du territoire.

Lutte contre la non décence des logements : une mobilisation partenariale pilotée par la Caf de Vaucluse

Le 23 janvier, la Commission Orientations et Stratégie (COS) de la Caf de Vaucluse a consacré ses travaux à la lutte contre la non décence des logements, en particulier dans le parc locatif privé, en réunissant administrateurs, équipes de la Caf et partenaires institutionnels et associatifs (services de l'État, ADIL 84, SOLIHA). Cette séance a permis de partager un diagnostic commun, d'identifier les freins rencontrés par les propriétaires et de renforcer les leviers d'action, notamment à travers le repérage des situations d'indécence, l'utilisation d'outils comme Histologe, la prise en compte des enjeux énergétiques et le renforcement de l'information

des publics. Dans cette logique d'amélioration de l'accès aux droits, la Caf de Vaucluse a également mis en ligne un espace dédié sur caf.fr, destiné à informer locataires et bailleurs sur les critères de décence, les démarches à engager et les ressources disponibles. À travers cette démarche collective, la Caf de Vaucluse affirme son rôle d'acteur de la politique du logement et de partenaire des territoires, mobilisé pour améliorer durablement la qualité de l'habitat et sécuriser les parcours résidentiels des ménages les plus fragiles.



ÊTRE RECONNUS
POUR NOTRE
ENGAGEMENT
QUALITÉ



SOLIDARITÉ À LA SOURCE

1^{ER} PALIER RÉUSSI D'UNE RÉFORME STRUCTURANTE

La Caf est pleinement mobilisée dans la mise en œuvre de la réforme de la solidarité à la source, évolution majeure portée par la Convention d'objectifs et de gestion (COG) et inscrite au cœur du projet d'entreprise en cours. Avec la généralisation du dispositif de ressources mensuelles (DRM) pour les bénéficiaires du RSA et de la Prime d'activité, cette réforme transforme en profondeur les modalités de déclaration et de calcul des droits. Elle vise à simplifier les démarches, à sécuriser les droits, à réduire les situations d'indu et à garantir un versement plus juste et plus réactif des prestations. Dans le Vaucluse, cette évolution concerne 53 916 allocataires, représentant 106 633 personnes couvertes, pour un montant total de 187 millions d'euros versés, confirmant le rôle central de la Caf dans la redistribution des aides et le soutien aux ménages aux revenus modestes.

La mise en œuvre de cette réforme s'accompagne d'un dispositif renforcé d'information et de pédagogie à destination des allocataires, afin de favoriser la compréhension et l'appropriation des nouvelles modalités déclaratives. Dans ce cadre, la Caf de Vaucluse a partagé un live national "Solidarité à la source" le 26 février, diffusé sur les réseaux sociaux et relayé par une information ciblée sur caf.fr, garantissant une communication directe auprès des publics concernés.

Afin d'assurer une information claire et fiable auprès du grand public, la Caf de Vaucluse a également accueilli l'ensemble de la presse locale lors du lancement de la réforme.



À cette occasion, Christian Delafosse, directeur, et Romain Pourquier, directeur du service aux allocataires et aux partenaires, ont présenté les objectifs de la solidarité à la source, ses impacts concrets pour les usagers et les évolutions organisationnelles qu'elle implique pour les services. Cette rencontre avec les médias locaux a contribué à une large diffusion des enjeux de la réforme, dans un contexte où la compréhension des droits constitue un levier essentiel de sécurisation des parcours des allocataires.

ENRICHIR LA RELATION DE SERVICE

ALLOCATAIRES ET PARTENAIRES

Caf, Cnam et Msa à Carpentras : une coopération renforcée au service du public

Le 9 juillet 2025, la Caf de Vaucluse, la MSA Alpes-Vaucluse et la CPAM ont posé conjointement la première pierre de leur future agence inter-régimes à Carpentras, en présence du préfet de Vaucluse et du maire de la commune. Ce projet immobilier structurant, lancé dans une année symbolique marquant les 80 ans de la Sécurité sociale, traduit une volonté partagée de renforcer la coopération entre organismes au bénéfice des usagers.

Prévu pour une ouverture à l'horizon 2026-2027, ce bâtiment neuf, accessible et conçu dans une logique de sobriété énergétique, regroupera les services d'accueil des trois organismes afin d'améliorer la qualité du service public, l'accessibilité pour les habitants et les conditions de travail des équipes. Porté dans le cadre d'un groupement de commande piloté par la MSA, ce projet illustre l'engagement de la Caf de Vaucluse en faveur d'un service public de proximité fondé sur la coopération inter-régimes, au service des territoires et de leurs habitants.

Accueil partagé Caf-CARSAT : renforcer l'accès aux droits par la proximité

Le 10 juillet 2025, la Caf de Vaucluse et la CARSAT Sud Est ont officialisé un partenariat d'accueil par la



signature d'une convention permettant l'accueil des publics de la CARSAT au sein des locaux de la Caf à Avignon.

Depuis le mois de septembre 2025, ce dispositif offre aux usagers un lieu d'accueil commun, lisible et accessible, comprenant des espaces dédiés et adaptés, dont un accueil PMR, afin de simplifier les démarches et améliorer la qualité de l'accompagnement. Construit en lien étroit avec les équipes du pôle Relation allocataires et inclusion numérique (RAIN), ce partenariat illustre l'engagement de la Caf de Vaucluse comme acteur majeur de l'accès aux droits et facilitateur de coopérations inter organismes, au service d'un service public de proximité plus coordonné, plus efficace et plus accessible.



Accès aux droits : une stratégie d'accueil renforcée et plus accessible

La Caf de Vaucluse déploie une stratégie d'accès aux droits fondée sur le principe d'un accueil inconditionnel, visant à garantir à chaque usager une prise en charge équitable, adaptée et lisible, quelle que soit sa situation. Cette organisation repose sur une combinaison d'accueil spontané en flux et d'accueil sur rendez vous, permettant de répondre à la diversité des besoins et des niveaux d'autonomie des publics. Afin de renforcer l'accessibilité du service public, les horaires d'accueil ont été élargis, notamment sur le site d'Avignon, constituant un levier concret d'amélioration de la qualité de service et de lutte contre le non recours.

Cette stratégie s'appuie également sur une réponse enrichie dès le premier contact, visant à apporter, chaque fois que possible, une réponse globale et sécurisée aux demandes des usagers, tout en facilitant l'identifica-

tion des droits potentiels et l'orientation vers un accompagnement renforcé si nécessaire. En mobilisant une approche multicanale (accueil physique, téléphone, rendez vous en visio, outils numériques et relais partenariaux), la Caf de Vaucluse renforce la proximité du service public.

Plans de contacts sortants : une démarche proactive pour sécuriser les droits et les parcours

Déployés dans le cadre du marketing national de la branche Famille, les plans de contacts sortants constituent un levier structurant de la stratégie d'accès aux droits de la Caf de Vaucluse. Fondés sur une logique d'« aller vers », ils visent à prévenir les ruptures de droits, à sécuriser les déclarations des allocataires et à limiter les situations d'indu ou de suspension de prestations. Réalisés par SMS, courriels ou appels sortants, ces contacts permettent d'informer, de réassurer et d'accompagner les usagers dans la compréhension de leurs droits et obligations, tout en facilitant la mise à jour de leur dossier. Articulés avec les partenaires de proximité (Maisons France Services, points relais Caf, réseau d'inclusion numérique), les plans de contacts sortants contribuent à améliorer la qualité du service rendu.

Partenaires d'accueil Caf : une coopération structurée et outillée au service de la proximité

En 2025, la Caf de Vaucluse a poursuivi le renforcement de son réseau de partenaires d'accueil, fondé sur un pi-



mieux outiller les agents de proximité sur les dispositifs Caf, notamment face aux situations de précarité, de logement, de handicap ou de rupture de parcours, la Caf de Vaucluse renforce la qualité de l'accompagnement des usagers.

Parallèlement, la poursuite d'une politique active de conventionnement avec les acteurs institutionnels, sociaux et associatifs permet de sécuriser les parcours, de lutter contre le non recours et de garantir une présence de proximité sur l'ensemble du territoire, y compris dans les zones rurales, confirmant le rôle de la Caf comme acteur pivot de l'accès aux droits et partenaire clé des dynamiques territoriales.

La Caf de Vaucluse sur Ici Vaucluse : mieux informer les familles sur leurs droits et les dispositifs de soutien

lotage partagé associant les Maisons France Services, les Points relais Caf et les écrivains publics. Réunis le 4 décembre lors du comité de pilotage annuel, ces acteurs de terrain ont dressé le bilan des actions menées, analysé les évolutions de l'accueil et consolidé la coordination des interventions au plus près des usagers. Les échanges ont notamment porté sur le déploiement des rendez vous en visioconférence sur plusieurs territoires (Apt, Pertuis, Vaison, Sault, Valréas), illustrant la capacité du réseau à s'adapter aux besoins des publics et aux spécificités locales, dans une logique de service public lisible et accessible.

Cette dynamique partenariale s'est traduite par des actions concrètes de renforcement de l'interconnaissance et de la professionnalisation, à l'image de la journée d'immersion professionnelle du 26 juin à Caf Confluence, ainsi que par l'intervention de la Caf auprès des agents des Maisons France Services, dans le cadre d'une formation organisée au CNFPT. En contribuant à

Dans le cadre de son projet d'entreprise et des orientations de la CPOG, la Caf de Vaucluse a renforcé sa présence dans les médias locaux afin de mieux faire connaître ses aides, ses actions et les accompagnements proposés aux familles sur le territoire. Le 31 mars, la Caf est intervenue en direct dans l'émission Les Spécialistes sur Ici Vaucluse, consacrée à la parentalité, pour présenter les Lieux d'Accueil Enfants Parents (LAEP) et leur rôle essentiel dans le soutien à la fonction parentale, en amont de la journée départementale organisée à Courthézon.

Une seconde émission, le 25 septembre, a permis de mettre en lumière des aides et accompagnements moins connus, notamment en matière de violences conjugales, d'accompagnement social et de soutien aux proches aidants.

Sensibiliser les jeunes à leurs droits : une action de proximité au lycée Val de Durance

Le 6 mars, la Caf de Vaucluse est allée à la rencontre des élèves de 16-17 ans du lycée Val de Durance à Pertuis afin de les sensibiliser à leurs droits sociaux et aux premières démarches administratives liées à l'entrée dans l'autonomie. Menée en partenariat avec la CPAM et la DGFIP, cette action s'est déployée à la fois en classe et sous la forme d'un forum d'information, favorisant des échanges directs et individualisés avec les jeunes. Les équipes de la Caf ont présenté des dispositifs clés tels que le BAFA, les aides au logement et la Prime d'activité, tout en valorisant les outils numériques de la branche Famille pour faciliter l'accès à l'information. Par cette intervention pédagogique et accessible, la Caf de Vaucluse confirme son engagement en faveur de l'accès aux droits des jeunes, en contribuant à leur autonomie et à une meilleure connaissance des politiques de solidarité dès le plus jeune âge.

Chaîne YouTube des Caf : un outil modernisé pour une information plus accessible et plus proche des publics

La chaîne YouTube de la branche Famille a fait l'objet d'une refonte complète afin de devenir un véritable outil d'information et de communication, pensé comme un réseau social à part entière. Structurée autour de sept rubriques thématiques, elle propose désormais des contenus plus lisibles, pédagogiques et ancrés dans les réalités du quotidien : compréhension des aides, accompagnement dans les démarches, éclairage sur des sujets sensibles, valorisation des actions de la branche et attractivité des métiers.

Cette évolution contribue à moderniser les modes de communication, à faciliter l'accès à l'information et à renforcer la proximité entre la Caf et ses publics, au service d'un service public plus compréhensible, plus accessible et plus réactif.

L'APPROCHE POPULATIONNELLE

UNE TRANSFORMATION MAJEURE AU SERVICE DE LA QUALITÉ

La mise en œuvre de l'approche populationnelle constitue l'un des chantiers structurants du projet d'entreprise et du CPOG de la Caf de Vaucluse. Elle engage une transformation en profondeur de la Gestion des Droits (GDD), premier service de l'organisme en effectifs et en volume d'activité, au cœur de la gestion des prestations familiales. Cette nouvelle organisation vise un objectif clair : mieux répondre aux besoins des allocataires en adaptant l'action de la Caf aux spécificités des publics accompagnés, tout en renforçant la qualité, la lisibilité et l'équité du service rendu.

La transition s'est opérée de manière progressive, avec une entrée en phase opérationnelle dès juin 2025 par le déploiement du segment "personnes en situation de handicap", premier segment mis en œuvre.

Les autres équipes ont poursuivi, dans l'intervalle, le traitement indifférencié des dossiers, en vue d'un déploiement complet de l'approche populationnelle au premier trimestre 2026.

Le succès de cette transformation repose largement sur un investissement massif dans la formation et l'accompagnement des équipes. Des sessions dédiées ont été organisées pour renforcer l'expertise législative et relationnelle des agents, notamment sur les prestations liées au handicap (AAH, AEEH), mais également sur les segments "monoparentalité", "travailleurs indépendants" et "publics vulnérables".

La mise en place opérationnelle de l'approche populationnelle a mobilisé bien au-delà de la seule GDD. Les services Formation, CAD, Expertises mais aussi



Patrimoine, Informatique, avec des managers pleinement impliqués pour accompagner les déménagements, adapter les espaces de travail, assurer la continuité des outils et garantir des conditions de travail favorables. Cette mobilisation collective illustre la capacité de la Caf à conduire des projets de transformation d'ampleur, dans une logique de coopération interne et de responsabilité partagée.

Les premiers retours des équipes engagées dans le segment handicap témoignent des bénéfices concrets de l'approche populationnelle : meilleure lisibilité des dossiers, renforcement de la qualité de la relation de service, amélioration du confort de travail et développement de partenariats plus efficaces pour prévenir le non-recours aux droits.

Plus qu'une réorganisation, l'approche populationnelle s'impose ainsi comme une dynamique durable, au service des familles vauclusiennes, des équipes et de la qualité du service public rendu.

RENFORCER ET VALORISER L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

La Caf de Vaucluse place la qualité et l'amélioration continue au cœur de son pilotage, à travers l'organisation régulière d'Instances de Pilotage et Management (IPM), la démarche qualité intégrée (DQI), et la concrétisation de son projet d'entreprise.

L'Instance Pilotage et Management, un levier stratégique au service de la performance collective

Ces temps d'échanges mensuels entre Direction et managers permettent de partager une vision commune de l'action de l'organisme, d'analyser les résultats obtenus et d'identifier collectivement les réussites, axes de progrès et points de vigilance, ou de travailler en ateliers sur des thématiques transversales.

Une démarche qualité intégrée (DQI)

Depuis 2022, la Caf de Vaucluse a engagé une transformation structurante de son pilotage, fondée sur une démarche d'amélioration continue intégrant performance des services et maîtrise des risques.

L'objectif est double : garantir une amélioration continue des pratiques professionnelles et sécuriser l'action de la Caf dans un environnement réglementaire et opérationnel en constante évolution.



Cette approche s'appuie sur une cartographie de 11 processus qui définissent les enjeux, les attendus et les leviers d'optimisation de l'ensemble des activités de la Caf :

- 2 processus de pilotage stratégique (P1 et P2) dédiés à la définition de la politique de l'organisme, au pilotage de la qualité et au contrôle interne ;
- 5 processus métiers (M1 à M5) centrés sur l'organisation de l'offre de services, la gestion des demandes des usagers, l'assurance du paiement du juste droit et l'accompagnement des partenaires de l'action sociale ;
- 4 processus supports (S1 à S4) couvrant les dimensions technologiques, financières, logistiques et humaines indispensables au bon fonctionnement de l'organisme.

Chaque processus est animé par des pilotes issus de la direction et du management, chargés du suivi et de l'analyse des résultats, de l'identification des risques et des plans d'action, et de la réalisation de revues de performance annuelles avec les différents acteurs impliqués.

Ces revues constituent des temps forts du pilotage d'un processus : Elles permettent d'évaluer collectivement les progrès réalisés, l'impact des actions engagées et les leviers à activer pour renforcer l'efficacité et la fiabilité de l'action publique.

Spécificité locale, une revue annuelle de performance conduite à l'échelle de l'organisme, permet aux pilotes de partager les avancées, réussites et axes de progrès de chaque processus, contribuant ainsi à une vision transversale et collective de la performance de la Caf. Pour accompagner cette démarche, la Caf de Vaucluse s'appuie sur un outil dédié : Pilpac (Pilotage de la Performance et de l'Amélioration Continue). Ce tableau de bord transversal permet de tracer, de suivre et de partager l'atteinte des objectifs et l'avancement des actions, et garantit une remontée structurée des informations auprès de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf). Cet outil compile plus de 220 indicateurs et 140 actions, tous processus confondus.

Projet d'entreprise et démarche qualité : une dynamique convergente

En 2025, la démarche de pilotage par les processus a pris une nouvelle dimension avec l'intégration des chantiers du projet d'entreprise dans le plan d'actions DQI. Cette articulation a permis de relier plus étroitement les objectifs stratégiques de la Caf à des actions opérationnelles concrètes, portées au sein de chaque processus, au bénéfice des usagers et des partenaires et dans une logique durable.

Une gouvernance au service de la qualité et de ses usagers

À travers la DQI et les IPM, la Caf de Vaucluse affirme une gouvernance fondée sur la responsabilité, la transparence et la coopération managériale. Cette organisation contribue à renforcer la qualité des services rendus, à sécuriser la gestion des fonds publics et à conforter le rôle de la Caf comme acteur majeur de la solidarité et amortisseur social sur le territoire.



MÉDIATION ADMINISTRATIVE

DISPOSITIF RENFORCÉ AU CŒUR DE L'ACCÈS AUX DROITS

L'année 2025 est marquée par une hausse significative de l'activité de médiation à la Caf, en lien direct avec la généralisation de la téléprocédure de saisine fin 2024. Avec 410 saisines enregistrées, soit une augmentation de près de 70 %, la médiation bénéficie d'une visibilité accrue auprès des allocataires : 318 connexions ont été recensées via la téléprocédure, confirmant son rôle de porte d'entrée facilitée vers ce mode de règlement amiable.

Cette accessibilité renforcée s'accompagne toutefois d'un taux élevé d'irrecevabilité (62 %) pour les saisines issues de ce canal, révélant un besoin accru d'information et d'orientation des usagers en amont, notamment sur les démarches préalables obligatoires.

Parallèlement, la médiation met en lumière des enjeux sociaux majeurs, en particulier autour du RSA, qui concentre désormais 50,7 % des saisines, contre 28,9 % en 2023. Les motifs principaux demeurent l'absence de paiement et l'incompréhension des indus, attestant du rôle de la médiation comme outil de compréhension, de sécurisation des droits et de régulation des situations financières. En 2025, 40,8 % des saisines recevables aboutissent à une confirmation de la décision initiale (contre 62,5 % au niveau national), tandis que les dossiers donnant lieu à une régularisation présentent un impact financier moyen de 2 122 € par dossier, en hausse par rapport à 2024 et proche de la moyenne nationale.

POLITIQUE DE CONTRÔLE

ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Une culture de l'efficiance partagée

Depuis 2023, le plan annuel de contrôle interne est intégré dans la Démarche de Qualité Interne (DQI) et fait l'objet d'un suivi rapproché dans les instances de pilotage des processus concernés. En complément, un comité de pilotage semestriel est organisé pour partager les enjeux, leviers et résultats, et garantir la maîtrise des différents risques identifiés.

En 2025, la Caf de Vaucluse a atteint 81% des objectifs de contrôle interne.

Des leviers significatifs d'optimisation ont été déployés :

- La mise en œuvre d'un nouveau dispositif de supervision qui permet de repérer en temps réel les difficultés des techniciens sur certains traitements ou les pratiques à améliorer, et de mettre en place des mesures correctives individuelles ou collectives.
- Un investissement en formation inédit pour accompagner la mise en place des premiers segments de l'approche populationnelle dans l'organisation de la gestion des dossiers allocataires.
- Un jumelage de production avec la Caf de Corse du Sud.
- L'atteinte de l'ensemble des objectifs de contrôles de données entrantes (allocataires et partenaires).

Tribunal judiciaire d'Avignon : un partenariat renforcé

Le 14 novembre 2025, la Caf de Vaucluse a pris part à la réunion partenariale annuelle avec le pôle social du tribunal judiciaire d'Avignon, aux côtés de la CPAM, du Conseil départemental, de la CARSAT et de la MSA, dans les locaux de la MDPH d'Avignon. Ces échanges ont permis de renforcer la coordination interinstitutionnelle autour de l'organisation des audiences, de la gestion des renvois, de la résorption des stocks de dossiers et du développement de procédures de conciliation pour certains litiges à faible enjeu, tout en abordant les perspectives de dématérialisation. Renouvelées chaque année, ces rencontres favorisent un dialogue constructif et la recherche de solutions concertées, contribuant à un service public plus efficace, plus lisible et plus protecteur au bénéfice des usagers du territoire.

Déontologie et secret professionnel : des piliers de la confiance et de l'éthique du service public

La Caf de Vaucluse a renforcé en 2025 son engagement en matière de déontologie, de prévention des conflits d'intérêts et de respect du secret professionnel à travers la mise en ligne d'un nouvel espace dédié sur l'intranet Cafcom, complétant une note interne diffusée à l'ensemble des agents. Conçu comme un outil de référence clair et accessible, cet espace vise à accompagner les équipes dans l'exercice quotidien de leurs missions, en rappelant les principes fondamentaux d'intégrité, d'exemplarité et de respect du cadre légal. Il met à disposition des ressources pratiques, des repères opérationnels et des contacts utiles, contribuant ainsi à prévenir les situations à risque et à renforcer

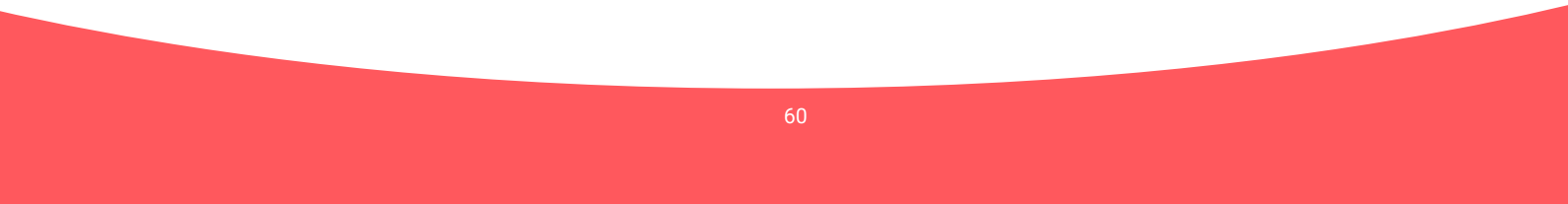
une culture partagée de l'éthique, essentielle à la crédibilité de l'institution et à la qualité du service rendu.

Dans le prolongement de cette démarche, la Caf de Vaucluse a réaffirmé, à l'occasion de la Semaine de la sécurité, l'importance du secret professionnel, socle de la relation de confiance entre les usagers et l'institution. Les agents de la Caf sont quotidiennement amenés à traiter des informations sensibles, dont la confidentialité est strictement encadrée par la loi et s'impose au-delà de la vie professionnelle. En rappelant que le respect du secret professionnel est à la fois une obligation légale et un engagement éthique, la Caf de Vaucluse confirme son rôle d'acteur responsable de la solidarité, garant de la protection des personnes, de la qualité des accompagnements et de la confiance durable accordée par les usagers et les partenaires sur le territoire.





ÊTRE RECONNUS
COMME UN COLLECTIF
SOLIDAIRE,
RESPONSABLE
ET INNOVANT





LA CAF DE VAUCLUSE, ESPACE D'ÉCHANGES INSTITUTIONNELS

Grâce à la qualité de ses infrastructures et à son positionnement stratégique, la Caf de Vaucluse s'affirme comme un lieu ressources reconnu pour la formation, les échanges professionnels et la co-construction institutionnelle. Depuis son installation sur le site d'Avignon Confluence, l'organisme accueille régulièrement des réunions nationales, inter-régionales et inter-Caf, contribuant activement au partage des pratiques et à la dynamique collective de la branche Famille.

En 2025, la Caf a notamment accueilli des séminaires et réunions d'animation nationaux et régionaux réunissant des professionnels venus de toute la France, autour des grands enjeux des systèmes d'information, de la relation de service et du pilotage des programmes. Par ailleurs, la Caf de Vaucluse a été sollicitée pour partager son expertise sur le sujet de l'intelligence artificielle en Caf, à l'occasion de réunions du réseau des Centres de ressources (CDR) et d'échanges inter-Caf, illustrant son rôle moteur dans la réflexion collective sur l'innovation et l'évolution des pratiques professionnelles.

Enfin, le site de la Caf de Vaucluse accueille régulièrement des actions de formation inter-organismes, favorisant la montée en compétences, l'harmonisation des pratiques et la diffusion d'une culture commune d'amélioration continue. En se positionnant comme un espace de formation, de réflexion et d'innovation, la Caf renforce son rôle d'acteur structurant du réseau, au service d'un service public solidaire, moderne et partagé, au bénéfice des territoires et des usagers



Réseau des Centres de ressources (CDR)

Les managers des SI PACA et AURA

Formation Comptabilité pour la Caf

AMÉLIORER NOTRE ATTRACTIVITÉ

EN TANT QU'EMPLOYEUR

Une vitrine digitale pour valoriser les métiers et les engagements

Pour renforcer sa visibilité et mieux faire connaître la diversité de ses activités, la Caf de Vaucluse a lancé en 2024 sa nouvelle page LinkedIn. Ce canal professionnel a pour vocation de mettre en lumière les projets portés par les équipes, les partenariats développés sur le territoire, les temps forts institutionnels et les opportunités de recrutement. C'est aussi un espace d'expression des valeurs de la Caf : solidarité, innovation, engagement collectif. Cette vitrine numérique contribue directement à améliorer notre attractivité en tant qu'employeur, en donnant à voir un environnement de travail dynamique, porteur de sens et riche de parcours variés.

Une marque employeur renforcée : « La Caf recrute »

En soutien à ces actions locales, la Caf de Vaucluse s'est pleinement engagée dans la dynamique nationale de la marque employeur « La Caf recrute », portée par la Cnaf. Cette campagne vise à valoriser les atouts du réseau des Caf : missions utiles, diversité des profils recherchés, accompagnement à la prise de poste, perspectives d'évolution... Elle permet de diffuser une image cohérente, moderne et attractive de notre organisme, en phase avec les attentes des candidats. Elle constitue un levier structurant pour améliorer l'attractivité de la Caf en tant qu'employeur de service public.



Former, attirer et fidéliser : la Caf de Vaucluse engagée auprès des jeunes et des talents de demain

La Caf a renforcé son engagement en faveur de la formation, de la transmission des compétences et de l'insertion professionnelle des jeunes, en s'inscrivant pleinement dans l'écosystème éducatif et universitaire du territoire. L'accueil de stagiaires et d'alternants au sein de services (communication, comptabilité, action sociale, cellule d'analyse des données) ainsi que l'ouverture de la Caf à des publics scolaires (stages de 3^e et de seconde, accueil d'une classe de BTS SP3S) témoignent d'une volonté affirmée de faire découvrir les métiers de la branche Famille, de valoriser le service public et de préparer les recrutements de demain.

Cette dynamique s'est également traduite par une présence de la Caf dans les forums et événements dédiés à l'orientation et à l'emploi, notamment au forum des métiers de Carpentras et lors de la rencontre Entreprises-Étudiants à l'IUT d'Avignon. En allant à la rencontre des lycéens et étudiants, la Caf a pu valoriser la diversité de ses métiers, y compris dans des domaines en plein essor comme les métiers de la donnée, promouvoir l'alternance et susciter des vocations, tout en informant les jeunes sur leurs droits. Ces actions s'inscrivent pleinement dans le projet d'entreprise « Fiers de vous accompagner ! ».

« 5 minutes de Caf » : un format interne au service de la culture commune et de la compréhension des missions

Afin de renforcer la culture commune, de favoriser l'interconnaissance des métiers et de donner du sens à l'action collective, la Caf de Vaucluse a lancé en 2024 la web-série interne « 5 minutes de Caf », diffusée sur l'intranet Cafcom. Ce format court, pédagogique et accessible met régulièrement en lumière un métier, un service ou une activité de l'organisme, à travers la parole directe des agents. En valorisant les compétences internes et la diversité des missions, cette initiative contribue à une meilleure compréhension du rôle de chacun, renforce le sentiment d'appartenance.

FAIRE VIVRE UNE NOUVELLE DÉMARCHE

DE QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (QVCT)

Nouvelle classification des emplois : un levier structurant pour l'évolution des parcours professionnels

La mise en œuvre de la nouvelle classification des emplois marque une évolution majeure pour la Caf, en renforçant à la fois la lisibilité des métiers, l'équité de traitement et la reconnaissance des compétences des agents. Inscrite dans une dynamique globale de modernisation des organisations et de valorisation des parcours professionnels, cette réforme repose sur une harmonisation claire des libellés d'emplois, fondée sur le principe « un niveau de qualification, un libellé unique », facilitant ainsi la compréhension des fonctions exercées, en interne comme auprès des partenaires.

Elle s'est accompagnée de mesures salariales, avec l'attribution de points de transposition au titre de 2024 et une revalorisation des pas de compétence adaptée aux niveaux de qualification, traduisant la volonté de mieux reconnaître l'expertise, l'expérience et la montée en compétences des agents.

La nouvelle classification constitue également un levier de mobilité interne, y compris à niveau équivalent, par des changements d'emploi et en permettant la poursuite d'évolutions salariales tout au long de la carrière. Dans ce cadre, le service Ressources humaines a joué un rôle central d'accompagnement et de sécurisation, à travers une information individualisée des agents et la remise des notifications de transposition.



Formation professionnelle : accompagner les parcours et développer les compétences

La Caf s'appuie sur un pôle formation structuré et dédié, composé de trois formateurs et de deux chargées de formation, afin d'accompagner les agents tout au long de leur parcours professionnel et de soutenir le développement de leurs compétences. Les dispositifs proposés couvrent l'ensemble des besoins : formations liées au poste de travail, accompagnement des projets d'évolution et de mobilité, appui à l'orientation,

reconnaissance de l'expérience par la certification ou encore accompagnement des démarches de reconversion. À travers cette offre complète et individualisée, la Caf affirme son engagement en faveur de la montée en compétences des équipes, de l'attractivité de ses métiers et de la performance collective, contribuant ainsi à la qualité du service rendu aux usagers.

RECIT : un outil renforcé pour prévenir les incivilités et protéger les agents

En 2025, la Caf de Vaucluse a engagé le déploiement de la nouvelle version de l'application nationale RECIT (Recueil dans les Caf des Incivilités au Travail), dédiée à la prévention et au traitement des incivilités externes rencontrées par les agents dans l'exercice de leurs missions. Cette évolution s'inscrit pleinement dans la politique de santé, de sécurité et de qualité de vie au travail de l'organisme. Plus ergonomique et mieux intégrée aux outils métiers, la nouvelle version de RECIT améliore la traçabilité, le suivi des situations signalées et la réactivité des réponses, tout en conservant un accès ouvert à l'ensemble des agents, gage de transparence et de reconnaissance des situations vécues. L'accompagnement du déploiement par le référent santé et sécurité contribue à sécuriser les pratiques et à renforcer une culture partagée de prévention, essentielle à la protection des équipes.

Santé au travail : un partenariat renforcé avec l'AIST au service de la prévention

La Caf a accueilli la nouvelle équipe de l'Association Interprofessionnelle de Santé au Travail (AIST) de Vaucluse, à l'occasion d'une rencontre dédiée aux enjeux de santé et de prévention au travail. Organisée à l'ini-

tiative de la Caf, cette visite a permis de consolider la coopération entre les deux structures et de partager une vision commune des priorités en matière de prévention des risques professionnels. Les échanges ont porté sur la présentation de l'organisme, sa politique de prévention, l'identification des risques et les modalités de collaboration pour un suivi adapté des agents, tandis que la visite des espaces de travail a offert à l'AIST une meilleure compréhension des conditions d'exercice des équipes.

Déploiement d'E-Temptation pour une gestion du temps plus fluide et sécurisée

Dans une logique d'amélioration continue de son fonctionnement interne, la Caf de Vaucluse a déployé E-Temptation, un nouvel outil de gestion du temps de travail visant à simplifier et fiabiliser la déclaration des heures. Afin d'accompagner les agents et les managers dans sa prise en main, le service des Ressources humaines a organisé des sessions de formation et mis à disposition, sur l'intranet Cafcom, des fiches pratiques ainsi qu'une vidéo tutorielle accessibles à tous. Cette démarche d'accompagnement favorise une appropriation autonome et sécurisée de l'outil, tout en contribuant à un fonctionnement plus fluide des équipes.

ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS

INTERNES : FAVORISER L'APPROPRIATION DES OUTILS ET DES USAGES PAR LES ÉQUIPES

Dans un contexte de modernisation continue des systèmes d'information, la cellule d'analyse des données (CAD) de Caf a engagé des actions visant à faciliter l'appropriation des changements par l'ensemble des salariés, en particulier à la suite du déploiement de la nouvelle approche populationnelle. La refonte des corbeilles métiers a permis de simplifier les circuits de traitement, d'harmoniser les pratiques entre services et d'améliorer la lisibilité des flux de travail. Cette évolution contribue à sécuriser les processus, à fluidifier l'activité quotidienne des équipes et à renforcer l'efficacité collective, au service de la qualité du service rendu aux usagers.

Parallèlement, la CAD a développé des outils d'aide au pilotage, à travers la création de tableaux de bord Power BI (PBI) et de requêtes adaptées par département et par service. Ces outils permettent une meilleure compréhension de l'activité, un suivi plus fin des indicateurs et un appui renforcé à la prise de décision managériale. En combinant simplification des outils opérationnels et développement d'une culture partagée de la donnée, la Caf de Vaucluse affirme sa volonté de conduire les transformations de manière accompagnée, en plaçant les agents au cœur du changement et en renforçant la performance collective.

INTÉGRER LES MÉTHODES

DE L'INNOVATION DANS NOS PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Un été placé sous le signe de l'intelligence artificielle à la Caf de Vaucluse

À l'été 2025, la Caf de Vaucluse a engagé une démarche structurée d'acculturation à l'intelligence artificielle (IA), traduisant sa volonté d'anticiper les transformations numériques et d'accompagner ses équipes face à l'évolution des pratiques professionnelles.

Cette dynamique s'est concrétisée par la primauté au sein du réseau de l'accueil, au sein de l'organisme, de

l'exposition « Caf IA », conçue par le CafLab de la Cnaf. Pensée comme un parcours immersif et pédagogique, cette exposition a permis aux agents de découvrir de manière progressive les enjeux, usages et impacts de l'IA dans le champ du service public. Elle s'inscrit pleinement dans le projet d'entreprise de la Caf de Vaucluse, qui vise une intégration raisonnée, responsable et éthique des innovations numériques au service de la qualité du service rendu aux usagers.

Au delà de cette exposition en libre accès, la Caf de

Vaucluse a déployé une démarche globale d'accompagnement, articulant sensibilisation, formation et échanges collectifs. Plusieurs temps forts ont jalonné cette dynamique : intervention d'un expert lors de l'assemblée générale du personnel, ateliers thématiques, formations à destination des managers et espaces de dialogue autour des impacts de l'IA sur les métiers et les organisations.

Durant l'été, des ateliers participatifs ouverts à l'ensemble des agents ont permis d'expérimenter concrètement l'IA, notamment autour de la formulation de requêtes, de la compréhension des limites des outils et de la production de contenus créatifs.

Transformation Numérique Interne (TNI) : des référents et facilitateurs au cœur de l'appropriation des usages

L'année 2025 a constitué une étape structurante pour l'équipe locale de la Transformation Numérique Interne (TNI) de la Caf, avec la consolidation de son organisation et la clarification du rôle des référents et des facilitateurs. Les modalités de fonctionnement et le périmètre d'intervention ont été précisés afin de mieux accompagner les équipes dans l'appropriation des outils et des usages numériques.

Tout au long de l'année, cette dynamique s'est traduite par la mise en œuvre d'actions concrètes de diffusion et de pédagogie, notamment à travers des webinaires, le relais d'informations nationales et la mobilisation des référents TNI sur les temps forts du réseau. Une première participation à la semaine 42, initiative portée par l'équipe nationale et déclinée localement, a constitué un temps d'information sur cette démarche collective. Par ailleurs, l'intégration de l'intelligence artificielle générative dans le champ d'action de la TNI locale marque une évolution majeure, ouvrant de nouvelles perspectives d'accompagnement des usages. Cette extension du périmètre conduit naturellement à envisager un renforcement et un renouvellement de l'équipe en 2026, afin de répondre aux besoins émergents des agents et de soutenir une transformation numérique progressive.



INSTAURER UNE CULTURE PARTAGÉE

DE LA SÉCURITÉ AU CŒUR DE L'ORGANISATION

En 2025, la Caf de Vaucluse a poursuivi la structuration d'une culture de la sécurité transversale et partagée, en mobilisant l'ensemble de ses services autour d'un objectif commun : renforcer la prévention, protéger les agents et garantir la sécurité des données et des usagers. Cette dynamique s'est notamment concrétisée par l'organisation de la seconde édition de la Semaine de la sécurité, du 15 au 19 septembre, à l'initiative conjointe des services Ressources humaines, Patrimoine et Sécurité, Informatique et Communication. Conçue comme un temps fort de sensibilisation, cette semaine avait pour ambition de développer les bons réflexes, tant dans le cadre professionnel que personnel, et de renforcer la responsabilité collective face aux risques.

Structurée autour de trois axes majeurs – sécurité des personnes, sécurité informatique et protection des données (secret professionnel, RGPD, prévention des conflits d'intérêts) – la Semaine de la sécurité a proposé un programme riche associant webconférences, ateliers pratiques et temps pédagogiques, animés par des professionnels internes et des partenaires spécialisés. Parmi les temps forts figuraient une webconférence sur les bonnes pratiques numériques et l'usage responsable de l'intelligence artificielle, des ateliers de gestes de premiers secours, des actions dédiées au secret professionnel et à la protection des données. La diffusion d'outils pratiques (plans d'évacuation, numéros d'urgence) a complété ce dispositif.



Les ateliers réanimation lors de la seconde semaine de la sécurité

COPIL SSI : une gouvernance au service de la sécurité du système d'information

La Caf a renforcé la gouvernance de la sécurité du système d'information à travers l'organisation de trois comités de pilotage SSI (COPIL SSI), garantissant un pilotage régulier, structuré et partagé des enjeux de cybersécurité. Ces instances ont permis d'assurer un suivi attentif des dispositifs relevant du PS 141 – Sécurité du système d'information et du PS 143 – Gestion des habilitations, en s'appuyant sur une surveillance continue des événements de sécurité, de la conformité des postes de travail et de la qualité des habilitations. Cette rigueur dans le pilotage et les pratiques a été pleinement reconnue lors d'un audit national du PS 143, conclu par un sans-faute, attestant de la maturité, de la fiabilité et de l'efficacité du dispositif de sécurité informatique mis en œuvre localement.

BIEN VIVRE EN 2025 À CONFLUENCE

CONVIVIALITÉ, ENGAGEMENT ET ESPRIT COLLECTIF AU CŒUR DU QUOTIDIEN

Tout au long de l'année, la Caf de Vaucluse a fait du site de Confluence un véritable lieu de vie et de partage, favorisant le bien être au travail, la cohésion des équipes et l'engagement collectif. De nombreux temps conviviaux ont rythmé le quotidien des agents : accueil régulier de foodtrucks, petits déjeuners partagés, vœux institutionnels, ou encore rendez vous des médaillés permettant de valoriser les parcours et l'investissement des salariés.

Ces moments de convivialité contribuent à renforcer le sentiment d'appartenance, à créer du lien entre les équipes et à installer un climat de travail propice à l'échange et à la reconnaissance.

Cette dynamique s'est également traduite par des actions collectives porteuses de sens, mêlant solidarité, culture et activité physique. La participation des agents à des initiatives telles que l'opération des Restos du Cœur, le défi Kiplin, la course solidaire à Sérignan du Comtat ou encore la semaine « Culturez vous » illustre l'engagement des équipes au delà de leurs missions professionnelles.

En encourageant ces temps forts, la Caf de Vaucluse affirme sa volonté de prendre soin de ses collaborateurs, de promouvoir un équilibre entre vie professionnelle et collective, et de faire de Confluence un espace où il fait bon travailler, pour animer un service public solidaire, humain et durable.





Design graphique-impression / service communication Caf de Vaucluse / Juin 2026

Photos : René Rippert / Inès Gomez / Gilles Chareyre / Sarah Noé-Bizais / Cnaf