

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2025



Caisse d'Allocations Familiales de La Réunion

Le mot du directeur



Guillaume LACROIX
Directeur Général

Agir ensemble, au plus près des familles réunionnaises

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité de notre engagement au service des familles de La Réunion, dans un contexte social et économique exigeant, marqué par des attentes fortes en matière de proximité, de simplicité et d'efficacité.

À La Réunion, où plus de 73 % de la population est couverte par les prestations de la Caf, notre responsabilité est à la fois sociale, territoriale et humaine. Face aux fragilités persistantes, aux enjeux d'accès aux droits et aux évolutions des parcours de vie, la Caf de La Réunion poursuit sa mobilisation avec une ambition claire : garantir un service public toujours plus accessible, plus lisible et plus attentif aux besoins des familles réunionnaises.

Cette année a été marquée par une dynamique collective forte. Avec notre projet d'entreprise Kap 2027, coconstruit avec les équipes, nous avons poursuivi notre transformation autour d'une conviction partagée : relever ensemble les défis de demain. Cette démarche structure aujourd'hui notre action autour de projets transversaux, de l'amélioration continue de la qualité et d'une organisation plus agile, au service de la performance et de la relation aux usagers.

En 2025, nous avons franchi de nouvelles étapes importantes dans la modernisation de nos services. Développement des outils numériques, évolution de nos modalités d'accueil, déploiement de solutions facilitant les démarches, renforcement de notre présence territoriale : autant d'actions concrètes qui traduisent notre volonté de simplifier le parcours des allocataires et de renforcer l'accès aux droits pour tous.

Cette transformation s'est également accompagnée d'un travail approfondi autour de la qualité de service, de l'écoute et de la relation de confiance avec nos usagers, avec une volonté constante de mieux comprendre les attentes, de sécuriser les parcours et d'apporter des réponses plus rapides, plus lisibles et plus adaptées aux réalités vécues par les familles.

Parallèlement, notre action sociale a continué de se structurer autour d'enjeux majeurs : le soutien à la parentalité, l'accompagnement des familles fragilisées, la prévention des ruptures, l'insertion sociale, l'accès aux loisirs, au logement et à l'autonomie des jeunes. La signature du Schéma Départemental des Services aux Familles 2024-2027 illustre pleinement cette ambition collective portée avec l'État, les collectivités et l'ensemble de nos partenaires.

L'année 2025 témoigne également de la capacité d'adaptation et d'innovation de nos équipes. Dans un environnement en mutation permanente, les collaborateurs de la Caf ont su faire preuve d'engagement, de professionnalisme et d'agilité pour répondre aux besoins des allocataires et garantir la continuité d'un service public de qualité.

À travers ce rapport d'activité, vous découvrirez les actions concrètes menées tout au long de l'année 2025. Elles traduisent notre volonté d'agir utilement, avec exigence, responsabilité et sens du collectif, au service des familles réunionnaises.

Je tiens à remercier l'ensemble des collaborateurs de la Caf de La Réunion, les administrateurs ainsi que nos partenaires institutionnels et associatifs pour leur engagement quotidien et leur contribution à cette dynamique collective.

Ensemble, nous poursuivrons en 2026 notre ambition : faire de la Caf de La Réunion un acteur toujours plus proche, innovant et structurant au service de la cohésion sociale sur notre territoire.

Guillaume LACROIX
Directeur Général

Sommaire

Le mot du Directeur p.2

01 **Les temps forts de la Caf** p.7

02 **Les données repères** p.14

- Nos dépenses, bénéficiaires p.15
- Nos résultats de production p.16
- La mesure de la performance p.17
- Le territoire départemental p.18
- Les caractéristiques des allocataires p.18 - 19
- La relation de services p. 20-22

03 **L'activité de la Caf** p. 24

- Accompagner et valoriser la parentalité p.25
- Accompagner la séparation p.28
- Prévention et accompagnement des ruptures familiales p. 30
- Développer le cadre de vie : amélioration et maintien p.31
- Accompagner l'autonomie, l'insertion sociale et le retour à l'emploi p.33
- Accompagner les jeunes et les familles p.34
- Zoom sur le Schéma Départemental des Services aux Familles p.35-36
- Développement des territoires p.38-42
- La recentralisation du RSA p.43
- Accompagner les réclamations
La Médiation administrative p.44

04 **Une gestion sécurisée au profit de la performance** p. 46

- Le contrôle interne et la démarche qualité intégrée p.48-50
- Une gestion sécurisée au profit de la performance p. 51-52

05 **Les ressources** p. 54

- Les ressources humaines p.55-58
- La communication p.59
- Transition écologique et environnement p.60
- Les services techniques en chiffres p. 60
- Logistique et sécurité p.61
- Les ressources informatiques p.62

06 **Les instances de décisions** p. 64

- Le Conseil d'administration p.65
- Les commissions réglementaires et facultatives p.66
- Organigramme p.66

Le glossaire p.67

01



Les temps forts de la Caf

01 Les temps forts 2025

JANVIER

■ Kap'infos : la qualité au cœur du projet Kap'2027

En 2025, la Caf poursuit le déploiement de son Projet d'Entreprise Kap'2027, porté par son nouveau nom et son slogan « Ensemble relevons les défis de demain ! ». Pour accompagner cette dynamique, un nouveau format vidéo voit le jour : Kap'infos. Ces Kap'sules thématiques valorisent les grandes priorités stratégiques. Le premier épisode a notamment mis à l'honneur la démarche d'amélioration continue de la qualité. Lancé en septembre 2024 lors du séminaire des managers, le groupe projet DACQ (Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité) mobilise pilotes et collaborateurs volontaires autour d'un objectif commun : identifier des axes de progrès, renforcer l'implication collective et améliorer durablement la qualité du service rendu aux allocataires et partenaires.



■ Arrêté des comptes : une mobilisation collective

Chaque mois de janvier, l'arrêté des comptes constitue un temps fort pour la Caf. Pilotée par la Direction Comptable et Financière (DCF), cette étape stratégique mobilise l'ensemble des services afin de garantir la fiabilité, la conformité et la qualité des données financières.

Ce travail exige rigueur, coordination et respect des délais, dans un esprit de responsabilité partagée.

FÉVRIER

■ Modernisation des outils RH : un accès simplifié et un suivi optimisé

Afin d'améliorer la qualité de service interne et de faciliter les démarches des collaborateurs, la Caf a déployé un nouveau site intranet ainsi qu'un outil dédié au traitement des sollicitations. L'intranet RH devient le point d'entrée unique pour accéder aux documents, formulaires, actualités et informations pratiques. En complément, l'outil de sollicitation centralise l'ensemble des demandes RH, permet un suivi en temps réel et renforce la réactivité et la transparence des réponses apportées. Portée par une équipe projet engagée, cette évolution contribue à moderniser l'environnement de travail et à simplifier les échanges au quotidien.

■ Cyclone Garance

Lors du passage du cyclone Garance en février 2025, la Caf de La Réunion a mis en œuvre son Plan de continuité de l'activité afin de maintenir ses activités au plus près des besoins des usagers. Par ailleurs, afin d'accompagner la reprise des services aux familles, un diagnostic départemental a été réalisé auprès des établissements d'accueil du jeune enfant et des accueils de loisirs particulièrement impactés par le passage du cyclone.



En lien avec la Cnaf, des mesures exceptionnelles ont été mises en œuvre pour soutenir les gestionnaires et sécuriser la continuité de l'offre de service aux familles : maintien temporaire de certaines prestations de service, mobilisation facilitée des fonds d'investissement pour la rénovation ou la reconstruction des équipements sinistrés, etc.

MARS

■ Simplification des circuits : la Caf lance un appel à idées

Dans le cadre du projet d'entreprise et de l'axe « simplification des circuits », la Caf invite les collaborateurs à contribuer à l'amélioration de l'accès aux informations utiles à l'activité professionnelle.



Procédures, modes opératoires, interlocuteurs : chacun peut partager ses difficultés et proposer des solutions.

AVRIL

■ Supervision renouvée : un levier renforcé pour la qualité

Depuis le 1er janvier 2025, la Caf déploie une supervision renouvée, intégrée au Plan d'Amélioration de la Qualité Transverse (PAQT). L'objectif : accompagner les agents en temps réel, prévenir les erreurs et renforcer la qualité dès le premier traitement.

Expérimenté fin 2024 à la Caf de La Réunion, le dispositif repose sur une approche a priori, et plus proactive. Il combine supervision en direct et sécurisation autonome via des outils guidants.

En 2025, 24 agents ont été accompagnés par 10 superviseurs sur trois campagnes annuelles. Ce nouveau cadre constitue un véritable levier d'amélioration continue, au service de la performance et de la qualité de service rendue.

■ DRM RSA PPA : une mobilisation collective au service des allocataires

Depuis le 1er mars, la Caf a engagé l'adossement du RSA (Revenu de Solidarité Active) et de la PPA (Prime d'Activité) au Dispositif de ressources mutualisées (DRM), impliquant une réorganisation majeure des activités. L'accueil a été repensé dans les Espaces Multi-Services, conciliant gestion des flux et accompagnement sur rendez-vous. Une brigade DRM a également été constituée pour sécuriser les traitements et accompagner les équipes.

Les résultats témoignent d'une forte mobilisation : plus de 27 000 appels traités en mars, 11 300 visiteurs accueillis et près de 21 000 déclarations de ressources traitées après la bascule.



01 Les temps forts 2025

AVRIL

■ Médiation administrative : une dynamique partenariale renforcée

Le 8 avril, la Caf a participé aux premières Rencontres de la médiation administrative institutionnelle de La Réunion, organisées à l'Université du Moufia. Plus de 50 partenaires de l'action sociale ont échangé autour des enjeux de médiation, à l'initiative du pôle régional de la Défenseure des droits Réunion-Mayotte.



En séance plénière puis en ateliers thématiques (enfance, logement, emploi, entreprise), les institutions ont présenté leur offre de service. La Caf, représentée par le Pôle Écoute Clients Qualité et la médiatrice du département « Écoute usagers et amélioration continue », a contribué activement aux travaux.

Cette rencontre illustre l'engagement de la Caf à développer une écoute partenariale de qualité, au service des usagers.

■ 9e commission jeunesse : mobilisés pour l'avenir des jeunes réunionnais

Le 2 avril, plus de 30 partenaires se sont réunis à Trois-Bassins à l'occasion de la 9e commission jeunesse, co-pilotée par la Caf et la DRAJES. Cette rencontre a permis de dresser un état des lieux des actions conduites en faveur des jeunes sur le territoire et de renforcer la coordination entre acteurs.

La journée a été marquée par des échanges engagés, des projections autour des violences faites aux femmes et des temps artistiques portés par des jeunes.



■ Réforme de la classification : une évolution structurante pour les parcours

Le protocole national relatif à la classification, signé en novembre 2024 et agréé en mars 2025, modernise les grilles de rémunération ainsi que les perspectives de carrière des employés et cadres du Régime général. Il prévoit notamment la création de nouveaux niveaux (4B et 5C), la suppression des plafonds de points de compétence et des garanties renforcées de rémunération.

À la Caf, la mise en œuvre repose sur une triple garantie de maintien du niveau, du statut et du salaire. Les emplois repères (81,5 % des effectifs) et non-repères ont été repositionnés selon une méthode nationale harmonisée.

Cette réforme a constitué une avancée structurante en ouvrant de nouvelles perspectives de parcours professionnels, déployées progressivement jusqu'en juin 2025.

MAI

■ Création de l'Observatoire de la QVCT

La Caf a mis en place un Observatoire de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) afin de renforcer le pilotage et l'efficacité des actions engagées sur la période 2023-2027.

Cet observatoire a pour missions de veiller à la mise en œuvre du plan d'actions, d'être force de proposition sur les sujets liés au bien-être au travail, d'analyser les impacts des mesures déployées et de contribuer à la conception de nouvelles initiatives.

Cette instance constitue un levier structurant pour inscrire durablement la QVCT au cœur des priorités managériales et collectives de la Caf.



JUIN

■ Visite nationale : valoriser l'action de la Caf sur le territoire

Du 2 au 4 juin, la Caf a accueilli Gaëlle Choquer-Marchand, Directrice des politiques familiales et sociales, et Laurent Tréluyer, Directeur des systèmes d'information de la Cnaf. Cette visite a permis de valoriser les actions menées localement et de partager les réalités du territoire réunionnais.



Au programme : présentation du contexte et des priorités stratégiques, échanges avec les équipes et les partenaires (DEETS (Direction de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités), France Travail), focus sur la petite enfance, le RSA, les fonds européens, le logement et l'innovation TNI (Transformation Numérique Interne).

Ces temps forts illustrent l'engagement collectif de la Caf au service des familles et la qualité du partenariat institutionnel.

■ Semaine QVCT 2025 : une mobilisation pour le bien-être au travail



Du 16 au 20 juin 2025, la Caf a organisé la Semaine de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) sur l'ensemble de ses sites. Ouverts à tous les collaborateurs, ces temps forts ont proposé ateliers et échanges autour du bien-être, de la prévention et de l'équilibre professionnel.

Pilates, massage, posture au poste de travail, méditation pleine conscience ou encore nutrition : un programme varié pour sensibiliser et outiller chacun au quotidien. Des initiatives conviviales, comme les « Kaz à livres », ont également favorisé le partage et la culture.

Cette semaine illustre l'engagement de la Caf en faveur d'un environnement de travail attentif à la santé et au collectif.

01 Les temps forts 2025

JUIN

■ Kaz à livres : une initiative solidaire et éco-responsable

À l'occasion de la Semaine de la QVCT, la Caf a déployé des « Kaz à livres » dans les espaces de pause, favorisant le partage, la culture et le développement durable. Basé sur un principe simple (prendre, déposer ou échanger un livre librement) ce dispositif encourage la détente, la découverte et le lien entre collègues. Une charte de bon usage accompagne l'initiative afin de garantir un cadre convivial et respectueux. Cette action, à la fois culturelle et solidaire, illustre l'engagement de la Caf en faveur du bien-être au travail et d'une dynamique collective éco-responsable.



■ Un outil RH 100 % Caf : lancement de "ODI"

La Caf déploie l'Outil de Demande d'Indemnités (ODI), dédié au traitement des frais professionnels. Conçu comme un outil « 100 % Caf de La Réunion », il simplifie les démarches et sécurise le suivi des demandes.

ODI permet une gestion plus fluide, homogène et traçable des remboursements, tout en facilitant le travail des agents et des services RH.

Ce nouvel outil illustre la volonté de la Caf de moderniser ses pratiques internes et d'améliorer la qualité de service au bénéfice des collaborateurs.

■ Emploi à domicile : un partenariat renouvelé avec la FEPEM

À l'occasion de la 11ème édition de la Semaine des Particuliers Employeurs à La Réunion, la Caf a renouvelé sa convention de partenariat avec la FEPEM (Fédération des Particuliers Employeurs de France) pour la période 2025-2027.

Ce partenariat vise à accompagner les familles employeuses, sécuriser les relations de travail à domicile et favoriser l'accès à une information claire sur les droits et obligations de chacun.



■ Semaine de l'emploi de la Sécurité sociale : valoriser les métiers et les parcours

À l'occasion de la Semaine de l'emploi de la Sécurité sociale, la Caf a proposé plusieurs actions pour mettre en lumière la diversité de ses métiers et les opportunités de carrière.



Vidéos de présentation de nouveaux métiers, « Cafés Mystères » favorisant les échanges informels et conseils pratiques pour booster son parcours professionnel ont rythmé cette semaine dédiée à l'attractivité et à la mobilité.

Ces initiatives contribuent à mieux faire connaître les expertises internes, à encourager le développement des compétences et à renforcer l'engagement des collaborateurs au sein de la Caf.

■ CMonJob : valoriser les métiers et renforcer la cohésion

À l'occasion de la Semaine de l'emploi à la Sécu portée par l'Ucanss (Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale), la Caf poursuit la série vidéo CMonJob avec trois nouvelles kap'sules consacrées aux métiers de l'organisme. Ce format court met en lumière des parcours et des engagements, à travers des témoignages authentiques de collaborateurs.

Déjà primée en 2024 par la Cnaf (Caisse Nationale des Allocations Familiales) aux Trophées du Réseau des communicants, la collection s'enrichit avec la même ambition : valoriser les savoir-faire et faire entendre les voix du terrain.

Porté par le service communication et la Direction de la performance, ce projet renforce la fierté d'appartenance et la cohésion des équipes.

Experte technique en comptabilité



Technicien référent du recouvrement



Manager



JUILLET

■ Signature du SDSF 2024-2027 : une feuille de route partagée pour les familles

Le 1er juillet 2025, la Caf a participé à la signature officielle du Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF) 2024-2027, en Préfecture, aux côtés de l'État, des collectivités et des partenaires associatifs. Ce temps fort concrétise plusieurs mois de travail collaboratif au service du territoire.

Le SDSF s'articule autour de quatre priorités : placer les familles au cœur des décisions, garantir une couverture territoriale équitable, renforcer la qualité des services et développer les coopérations.

Ce cadre stratégique traduit une ambition collective : assurer à chaque famille réunionnaise un accès équitable à des services coordonnés, innovants et adaptés à ses besoins.



01 Les temps forts 2025

AOÛT

■ Kap Réussite : la Caf engagée contre le décrochage scolaire

Le 18 août, la Caf a participé au lancement de Kap Réussite, dispositif régional d'accompagnement scolaire porté par la Région Réunion, en partenariat avec le Rectorat et l'Université. Expérimenté dans 9 lycées publics auprès de près de 800 élèves, le programme propose 22 semaines d'accompagnement en petits groupes, animées par des étudiants encadrés par l'Université. Objectif : prévenir le décrochage scolaire et favoriser la réussite éducative, avant une généralisation à l'ensemble des lycées publics.

À travers ses aides et dispositifs en faveur de la parentalité et de la scolarité, la Caf contribue pleinement à cette dynamique d'égalité des chances au service des jeunes réunionnais.

Cette réforme a constitué une avancée structurante en ouvrant de nouvelles perspectives de parcours professionnels, déployées progressivement jusqu'en juin 2025.

Portée par une équipe projet engagée, cette évolution contribue à moderniser l'environnement de travail et à simplifier les échanges au quotidien.



■ Deux protocoles d'accord pour renforcer les droits des salariés

La Caf a signé deux protocoles d'accord avec les organisations syndicales en faveur des salariés. Le premier, relatif à l'égalité professionnelle et à la diversité, s'inscrit dans les engagements de la branche famille et du Code du travail. Il vise à promouvoir l'égalité salariale, lutter contre les discriminations, renforcer l'inclusion et favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

Le second concerne le droit à la déconnexion. Il a pour objectif de garantir les temps de repos, préserver la vie personnelle et prévenir les risques liés à l'hyperconnexion.



■ Convention AHI : un engagement coordonné au service des plus fragiles

Le 27 août, la Caf a signé, aux côtés de la DEETS, de la CGSS (Caisse Générale de Sécurité Sociale) et du SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation), une convention inédite dans le cadre du dispositif Accueil, Hébergement, Insertion (AHI). Objectif : garantir aux personnes en grande précarité un accès effectif à leurs droits sociaux et aux soins.

Deux axes structurent ce partenariat : renforcer la coopération entre acteurs (formation, partage d'informations, prévention) et simplifier l'ouverture des droits pour éviter les ruptures de parcours.

Cette démarche traduit l'engagement de la Caf à lutter contre le non-recours et à construire, avec ses partenaires, une réponse coordonnée et durable au service des publics les plus vulnérables.



■ Rencontre annuelle Médiation & Défense des droits : un dialogue renforcé

Le 27 août, la Caf a accueilli la rencontre annuelle réunissant les Délégués à la Défense des droits et les représentants de la médiation. Ce temps d'échange a permis de présenter le bilan 2024 et les tendances 2025, notamment en matière de saisines, et de partager les enjeux liés à l'accès aux droits.

La création du département « Écoute usagers et amélioration continue » a également été annoncée, renforçant la culture de qualité et l'efficacité du service rendu.



Cette rencontre illustre la volonté partagée de consolider le dialogue institutionnel au service des usagers et de garantir un accès aux droits toujours plus effectif.

■ Kap 2027 : une rentrée sous le signe de la mobilisation collective

Dans le cadre du CPOG (Convention Pluriannuelle d'Objectifs et de Gestion) 2023-2027, la Caf a structuré sa feuille de route autour de son Projet d'entreprise Kap 2027, dont le nom et le slogan « Ensemble, relevons les défis de demain » ont été choisis collectivement.

À l'occasion de la rentrée, la cartographie des projets, des pilotes et des sponsors a été actualisée afin de garantir une mise en œuvre transverse et cohérente face aux enjeux du territoire.



Kap 2027 s'articule désormais autour de 20 projets, chacun piloté par deux responsables et un sponsor, traduisant l'engagement de la Caf à agir de manière coordonnée au service des familles réunionnaises.

01 Les temps forts 2025

SEPTEMBRE

■ Nouveau dans nos accueils : le QR code pour fluidifier l'attente

La Caf déploie le QR code dans ses espaces d'accueil afin de moderniser la gestion des flux et d'améliorer l'expérience des usagers.

Ce dispositif permet une file d'attente numérique, accessible avec ou sans rendez-vous, pour fluidifier l'accueil et mieux organiser la prise en charge. Les situations prioritaires continuent de bénéficier d'un accueil d'urgence dédié. Cette évolution s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de la Caf, avec un objectif clair : offrir un service plus simple, plus lisible et plus réactif aux allocataires.



■ Journée du personnel 2025 : se retrouver pour avancer ensemble

Le 25 septembre, au Domaine du Moca, la Caf a réuni ses équipes au cours d'une journée placée sous le signe de la transition écologique. Temps de bilan, échanges sur les projets structurants et réflexion collective ont rythmé la matinée, ponctuée de séquences humoristiques engagées.

L'après-midi a mis à l'honneur les métiers à travers « Kap Stories », des témoignages vidéo internes et valorisé l'engagement des agents lors de la remise des médailles et diplômes.

Moments conviviaux, animations et cadeaux éco-responsables ont renforcé la cohésion. Cette journée illustre la volonté de la Caf de cultiver le sens du collectif, l'engagement et l'alignement avec les enjeux de demain.



OCTOBRE

■ Octobre Rose 2025 : la Caf mobilisée pour la prévention

A l'occasion d'Octobre Rose 2025, la Caf s'est mobilisée pour sensibiliser au dépistage du cancer du sein, qui touche une femme sur huit au cours de sa vie. Cette campagne rappelle l'importance d'un dépistage précoce : détecté à temps, le cancer du sein se guérit dans 9 cas sur 10.

Informers, prévenir et encourager les gestes simples (auto-examen et mammographie) constituent des leviers essentiels. La mobilisation collective, incluant les hommes également concernés, renforce l'impact de cette démarche.



NOVEMBRE

■ Novembre Bleu 2025 : la Caf mobilisée pour la santé masculine

À l'occasion de Novembre Bleu 2025, la Caf a réaffirmé son engagement en faveur de la prévention et de la santé masculine. Cette campagne rappelle l'importance du dépistage précoce des cancers de la prostate et des testicules, ainsi que la nécessité de parler de santé mentale.

En sensibilisant ses collaborateurs et en encourageant le dialogue, la Caf contribue à lever les tabous et à promouvoir une culture de prévention, au service du bien-être collectif.



■ SEEPH 2025 : une mobilisation collective pour l'inclusion

Du 17 au 23 novembre, la Caf s'est engagée dans la Semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap (SEEPH), réaffirmant sa volonté de promouvoir l'égalité des chances et un environnement de travail inclusif.

Au-delà de cette semaine, l'organisme poursuit des actions concrètes : accompagnement des agents en situation de handicap (8,34 % de l'effectif), aménagements de poste, recrutements inclusifs et participation à des événements spécialisés. Fresque de l'inclusion, DuoDay, webinaires et sensibilisation des managers ont rythmé cette édition 2025.

La Caf confirme ainsi son ambition : faire de la diversité une richesse collective au service de tous.



02



Les données repères

02 Les données repères 2025

Nos bénéficiaires

286 622

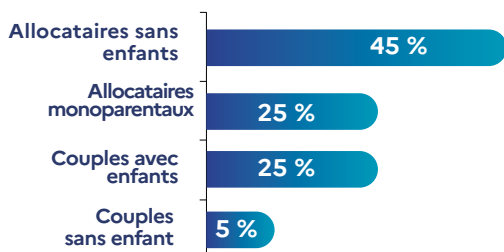
allocataires

265 901

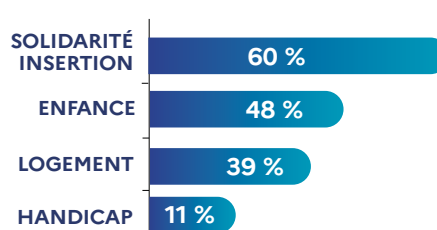
enfants



La composition des familles



Les allocataires par type de prestations*



* Un allocataire pouvant bénéficier de plusieurs prestations, le total est supérieur à 100 %

Nos dépenses

2,4

milliards

PRESTATIONS

171

millions

ACTION SOCIALE

67

millions

GESTION ADMINISTRATIVE

654 146

personnes couvertes
par les prestations légales
en 2025

286 622

allocataires recensés
en 2025

02 Les données repères 2025

En 2025, les dépenses de La Caf de La Réunion atteignent **2,6 milliards d'euros**, soit une augmentation de **1,1 %** par rapport à l'année 2024.

	Dépenses 2024	Dépenses 2025	Évolution par rapport à 2024
Prestations Familiales (FNFP)	750 470 767	769 536 934	2,5%
Allocation Logement Familiale (ALF)	273 302 197	273 621 815	0,1%
Allocation Adultes Handicapés (AAH)	253 734 525	255 702 154	0,8%
Allocation Logement Sociale ALS-ALT	142 591 285	145 688 759	2,2%
Revenu de Solidarité Active (RSA)	623 050 671	625 308 299	0,4%
Prime d'activité	236 032 240	238 443 750	1,0%
Revenu Minimum Insertion	4 253	6 639	56,1%
Primes exceptionnelles (y compris celle de Noël)	21 630 395	20 948 742	-3,2%
Revenu de Solidarité	34 863 255	34 558 678	-0,9%
Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (AEEH)	36 517 636	37 543 380	2,8%
Allocation Journalière Proche Aidant (Ajpa)	126 581	140 438	10,9%
Aide universelle d'urgence aux Victimes de Violence Conjugale (AVVC)	523 227	426 983	-18,4%
Allocation RSA+	5 120 966	2 559 639	-50,0%
Aide agricole	15 600	8 100	-48,1%
Action Sociale Fonctionnement	124 383 465	124 110 170	-0,2%
Action Sociale Investissement	50 602	94 196	86,2%
Prestation Accueil Restauration Scolaire (PARS)	46 408 494	46 363 429	-0,1%
Gestion Administrative Fonctionnement	64 270 644	66 992 998	4,2%
Gestion Administrative Investissement	750 458	557 004	-25,8%
TOTAUX	2 613 847 261	2 642 612 107	1,1%

Nos résultats de production

	Caf Réunion	National
Taux de traitement des pièces en moins de 15 jours	88,9 %	89,7 %
Taux de traitement des pièces minima sociaux en moins de 10 jours	86,5 %	84,5 %
Proportion du stock de pièces dont l'antériorité est supérieure à 40 jours	22,3%	10,2%
Délai moyen de démarche des prestations	14,1 jours	13,1 jours
Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux	13,7 jours	12,4 jours
Délai moyen de démarche pour les demandes afférentes aux minima sociaux	34,6 jours	25,4 jours
Délai moyen de démarche des pièces de demande de l'aide personnelle au logement	26,5 jours	36,5 jours

02 Les données repères 2025

La mesure de la performance

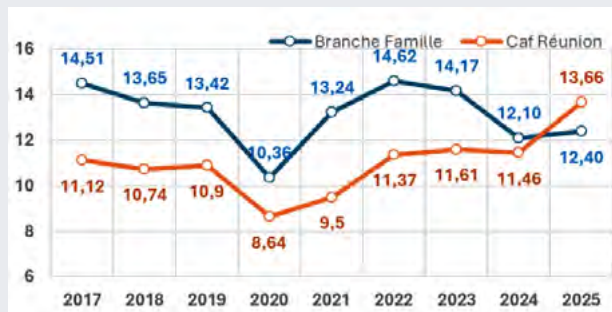
■ Le délai de démarche des prestations légales

Mesuré à partir de l'enregistrement d'une pièce sur le dossier allocataire jusqu'au traitement final, le délai de démarche moyen pour la Caf de La Réunion est en 2025 de **14,1** jours pour un objectif de 15 jours.



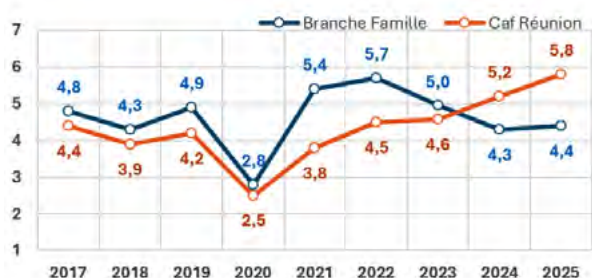
■ Le délai de démarche des bénéficiaires de minima sociaux

Le délai de démarche est également décliné pour les bénéficiaires et pièces de minima sociaux, pour la Caf de La Réunion en 2025 ce délai de **13,7** jours pour un objectif de 13 jours.



■ Le solde de pièces en fin de mois

Autre indicateur de la maîtrise de la charge de travail, le solde de pièces à traiter représente en moyenne sur les 12 mois de l'année **5,8** jours pour un objectif à moins de 5 jours.



■ L'antériorité du stock <= à 40 jours

Nouvel indicateur de maîtrise de la production du service pour la COG 2023-2027, la proportion de pièces en stock ayant une antériorité supérieure à 40 jours atteint **22,3%** en fin 2025 pour un objectif de **9%**.



02 Les données repères 2025

Le territoire départemental

À La Réunion, la Caf déploie son offre de service dans un contexte socio-économique, caractérisé par de nombreuses fragilités et porteur d'enjeux forts en termes d'attentes de ses publics et de cohésion sociale :

- une part conséquente de la population couverte par les aides de la Caf, 73,5 % ;
- une part importante de familles monoparentales, 25 % ;
- une forte précarité monétaire, puisque 27 % de la population est couverte par les minima sociaux de la Caf et 39 % vit sous le seuil des bas revenus ;

- un taux de chômage qui touche 16,7 % de la population au 3ème trimestre 2025 ;
- un taux d'illettrisme élevé, 12 % de la population des 16 à 65 ans (données 2022) ;
- une fracture numérique encore présente.

C'est dans ce contexte que le département de La Réunion a été retenu en 2018 par le Gouvernement, comme territoire démonstrateur de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.

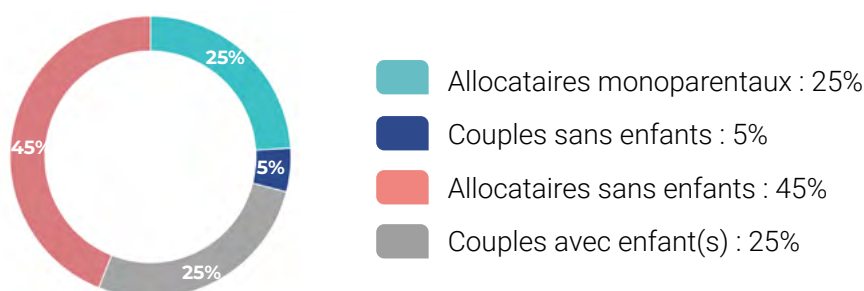
Les caractéristiques des allocataires

■ Stabilisation du nombre d'allocataires

En 2025, la Caf de La Réunion a versé au moins une prestation légale à 286 622 allocataires, un effectif en baisse depuis un an (-0,4%).

■ Un quart des familles allocataires est monoparentale

Les familles monoparentales représentent 25% de la population d'allocataires (contre environ 14% au niveau hexagonal) et les allocataires sans enfants représentent 50 %.



Au total, le nombre de personnes couvertes (conjoint, enfants et autres personnes à charges compris) s'élève à **654 146** personnes soit **73,5 %** de la population de La Réunion.

■ Plus d'un allocataire sur deux est à bas revenus

Le nombre d'allocataires à bas revenus (percevant moins de 1324 euros/mois) a baissé de **-1,6 %** depuis 2024, soit **149 893** allocataires pour **336 684** personnes couvertes.

41 % des allocataires sont bénéficiaires d'au moins un minimum social (contre environ 22% en France hexagonale), un effectif en baisse annuelle de **-1,4 %**.

La baisse du nombre d'allocataires bénéficiaires du RSA (**-1,8% ; 91 299** allocataires) a été accompagnée de celle du nombre de bénéficiaires du RSO (**-1% ; 4 807** allocataires).

Le nombre de bénéficiaires de l'AAH a augmenté (**+0,3% ; 22 616** allocataires). Plus de **7** personnes sur 10 (soit **73,3%**) percevant l'AAH sont des personnes isolées et sans enfant(s).

02 Les données repères 2025

■ Deux allocataires sur cinq bénéficient d'une aide au logement

En 2025, les aides au logement concernent **111 951** allocataires pour 258 497 personnes couvertes (dont 57 771 personnes couvertes pour l'ALF et 54 180 pour l'ALS). Une très large majorité (**82 %**) sont en situation d'isolement (avec ou sans enfant) et près de la moitié perçoit au moins un minimum social (49 %).

■ Stabilité des bénéficiaires de la prime d'activité

En 2025, La Caf de La Réunion comptait **91 037** allocataires bénéficiant de cette prestation (dont 17 544 qui cumulaient cette aide avec le Revenu de solidarité active), en légère baisse de **-0,2 %** par rapport à septembre 2024.

Par ailleurs, le nombre de personnes couvertes au titre de cette prestation était de **194 399** individus (**-0,5 %** en un an).

Les trois premiers mois de l'année 2025 ont été marqués par une hausse des effectifs, suivie d'un recul au trimestre suivant (cf. graphique). Au troisième trimestre, les effectifs repartent à la hausse et atteignent un pic en août, avec **91 275** allocataires.



■ Légère baisse des bénéficiaires des allocations familiales

Les Allocations familiales (AF) sont perçues par **133 800** allocataires, un effectif en légère diminution par rapport à 2024 (avec **-0,8 %**). Le nombre d'enfants bénéficiaires de cette prestation s'élève à 257 365.

L'Allocation de soutien familial a été octroyée à **39 148** personnes (**+1,4%**) et l'Allocation de rentrée scolaire a été versée 75 686 familles (**-0,9%**). Enfin, l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé concerne **9 955 familles (+7,5%)** pour 11 022 enfants bénéficiaires (soit **+8 %** sur un an).

■ Baisse des bénéficiaires de la paje

Le nombre de bénéficiaires de la Prestation d'accueil du jeune enfant a légèrement baissé en 2025 (**-11 %**).

30 397 foyers sont concernés.

La Caf compte 834 allocataires bénéficiaires de la Prime de naissance. Le nombre de bénéficiaires de l'Allocation de base

(soit 28 727 allocataires) baisse de **-4,5 %**.

Le nombre de bénéficiaires de la PreParE s'élève en 2025 à 993 bénéficiaires (soit **-10,2 %**).

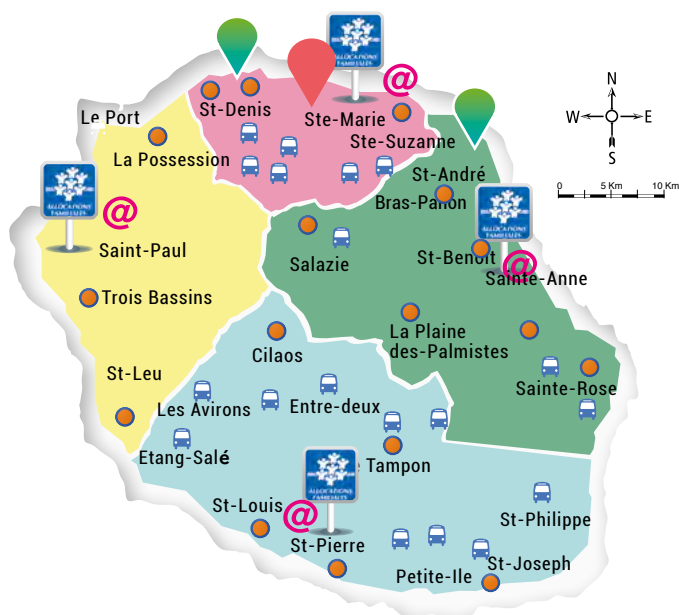
Enfin, 9 654 allocataires sont bénéficiaires d'au moins un complément de mode de garde.

Année 2025	Effectifs	Évolution 2024/2025
ALLOCATAIRES	286 622	-0,4%
PERSONNES COUVERTES	654 146	-0,8%
ENFANTS A CHARGE (PF)	265 901	-1%
PETITE ENFANCE (Paje)	30 397	-11%
LOGEMENT	111 951	-0,4%
PRIME D'ACTIVITÉ	91 037	-0,2%
REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE	91 299	-1,8%
BAS REVENU	149 893	-1,6 %

02 Les données repères 2025

La relation de services

■ Nos modes de contact



42 lieux d'accueil

- 17 permanences TCI
- 4 espaces numériques
- 19 arrêts Mobi'Caf
- 4 antennes
- Siège Caf
- 2 guichets

35 Maisons France Services labellisées

41 Partenaires relais

Associations, centres sociaux, mairies annexes, cybercases, cyberbases, médiathèques, ...





02 Les données repères 2025

L'accueil téléphonique

697 001 appels reçus (-0,2 % par rapport à 2024) dont :

- ▶ 214 155 communications restées sur le Serveur Vocal Interactif (SVI)
- ▶ 468 429 appels destinés aux agents de la plateforme téléphonique (+13,3 % par rapport à 2024)
- ▶ 30 654 rendez-vous téléphoniques (-43 % par rapport à 2024)

Les Espaces Multi-Services

- 323 880 connexions authentifiées depuis les 45 postes informatiques en libre-service dans les espaces multi-services des antennes

L'accueil physique

- 151 634 personnes reçues (comptabilisation de la fréquentation des espaces multi-services partielle)
dont 144 886 visites spontanées et 6 748 rendez-vous physiques
42 points d'accueil Caf, 41 partenaires relais et 35 maisons France Services labélisées

Les mails et la dématérialisation des échanges

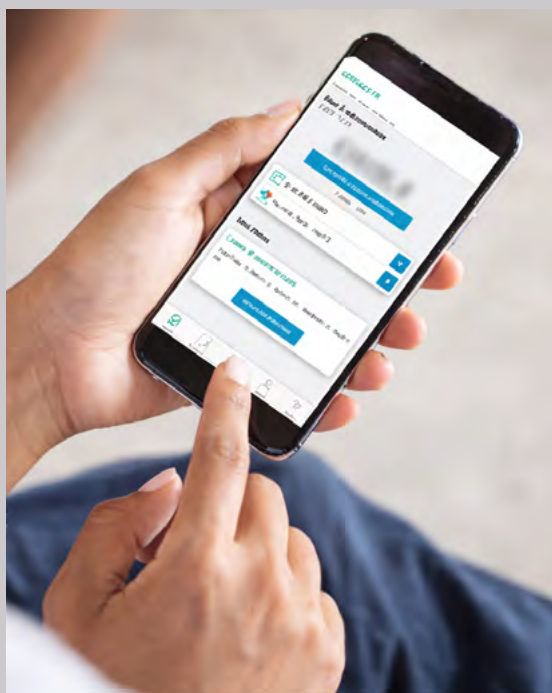
- 95 % d'adresses mail connues
- 118 676 mails reçus (+1,4% par rapport à 2024)
- 129 387 mails envoyés dans le cadre de la gestion des dossiers (+8 % par rapport à 2024)
- 92,7 % des informations transmises par les allocataires le sont par voie dématérialisée (91% en 2024).

Le courrier

- 393 432 courriers expédiés
- 88 032 courriers papiers reçus (-10,4 % par rapport à 2024)
- 3 039 084 courriers reçus tous canaux confondus

Les bornes interactives

- 5 bornes scanners ayant permis 59 409 dépôts de documents



SMS

- 217 202 sms adressés dans le cadre des campagnes locales

Application mobile

- 164 904 allocataires distincts ont utilisé l'offre mobile Internet

Mon Compte Partenaire

- 247 partenaires CDAP conventionnés dont :
7,7 % partenaires logement et 26,7 % partenaires accès aux droits et accompagnement social
- 59,5 % partenaires du domaine de l'enfance et de la famille
- 2,4 % collectivités territoriales
- 3,2 % tuteurs et partenaires chargés d'une mission de protection judiciaire
- 0,4 % partenaires de l'insertion

03



L'activité de la Caf

03 L'activité de la Caf 2025

L'accompagnement des familles

Le travail social est une composante incontournable de l'offre globale de service. Il s'agit d'un levier d'intervention complémentaire au versement des prestations et aux équipements et services financés par la Caf. De plus, il apporte une plus-value à l'offre globale de service par sa capacité à prendre en charge, par anticipation, des situations de fragilité sociales et familiales.

Les interventions sociales s'articulent autour de trois domaines :

- La parentalité avec les offres liées à la séparation, au décès d'un enfant et au décès d'un parent. L'accompagnement doit permettre aux familles fragilisées par ces événements de reconstruire un nouvel équilibre familial.
- Le logement avec l'offre Impayé de loyer afin de prévenir les situations d'expulsion locative
- L'insertion avec l'offre d'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle des allocataires, en situation de monoparentalité (RSA Majoré). L'objectif étant de lever les freins à l'insertion.

En 2025, les travailleurs sociaux ont réalisé : **6 539** interventions et **12 836** rendez-vous.

Accompagner et valoriser la parentalité

■ Le soutien à la parentalité dans le cadre du socle national de travail social



Le socle national du travail social identifie les risques de vulnérabilité pour lesquels la branche se mobilise de façon prioritaire. Dans le cadre de cette offre de service, un accompagnement est proposé aux familles qui rencontrent des événements qui fragilisent les situations sociales et familiales tels que la séparation, le décès d'un enfant ou le décès d'un conjoint.

Offre de service social « séparation »

La séparation du couple entraîne des changements importants dans la vie des deux parents et dans celle du ou

des enfant(s). Une offre d'écoute et d'accompagnement est systématiquement proposée par les travailleurs sociaux de la Caf pour permettre aux parents d'organiser leurs situations sociales et professionnelles dans l'intérêt de l'enfant, en favorisant le maintien des liens et le respect des obligations relatives à l'autorité parentale. Les travailleurs sociaux ont accompagné les allocataires confrontés à une séparation :

■ **5 784** demandes ont été enregistrées et ont fait l'objet d'une proposition de contact.

■ **2 742 interventions sociales** : **2 131** accompagnements sociaux et **611** informations-conseils ont été réalisés.

En 2025 le motif « séparation » représente le premier motif d'intervention des travailleurs sociaux de la Caf : 59% des demandes et 42% des interventions sociales.

L'expérimentation du Pack Nouveau Départ (PND) sur le territoire sud à compter du 24 juin 2024 et généralisée progressivement sur l'ensemble du territoire en 2025, ouvre de nouvelles perspectives d'accompagnement au profit des victimes de violences conjugales. L'enjeu de ce dispositif est d'apporter une réponse coordonnée, rapide et individualisée aux besoins des victimes en levant un maximum d'obstacles à leur départ et de faciliter la séparation du conjoint violent. Pour 2025, ce sont 151 rendez-vous qui ont été réalisés, pour l'accompagnement de 33 victimes.

03 L'activité de la Caf 2025

L'offre de service social « décès d'enfant »

La disparition d'un enfant engendre des bouleversements importants qui peuvent être difficiles à surmonter. Une offre d'écoute et d'accompagnement est systématiquement proposée par les travailleurs sociaux de la Caf afin de favoriser la construction d'un nouvel équilibre familial avec la prise en compte de la situation de deuil.

Les travailleurs sociaux ont accompagné les familles confrontées au décès d'un enfant :

■ **154** demandes ont été enregistrées et ont fait l'objet d'une proposition de rendez-vous

■ **78** accompagnements et **58** informations-conseils ont été réalisés soit **136** interventions.

En complément de l'accompagnement social proposé aux familles, la loi n°2020-692 du 8 juin 2020 visant à améliorer les droits des travailleurs et l'accompagnement des familles après le décès d'un enfant comporte la création d'une nouvelle prestation familiale dénommée allocation forfaitaire versée en cas de décès d'un enfant (ADE) visant à renforcer le soutien aux familles confrontées au décès d'un enfant.

En 2025, 157 familles ont bénéficié de cette prestation familiale pour un montant de **366 405,80 €**.

L'offre de service social « décès d'un parent »

La disparition d'un conjoint engendre des bouleversements importants qui peuvent être difficiles à surmonter. Une offre d'écoute et d'accompagnement est systématiquement proposée par les travailleurs sociaux de la Caf afin de favoriser la construction d'un nouvel équilibre familial avec la prise en compte de la situation de deuil.

Les travailleurs sociaux ont accompagné les familles confrontées au décès du parent de l'enfant :

■ **232** demandes ont été enregistrées et ont fait l'objet d'une proposition de rendez-vous.

■ **171** accompagnements et **94** informations-conseils ont été réalisés soit **265** interventions.

Les aides financières individuelles

En complémentarité des prestations familiales légales versées aux familles et aux dispositifs de droit commun des partenaires intervenant dans le champ de l'action sociale, la Caf attribue aux familles accompagnées par les travailleurs sociaux des aides financières individuelles. Ces aides financières ont pour objectif de soutenir les familles face aux situations fragilisant l'équilibre du foyer. En 2025, les travailleurs sociaux ont mobilisé **712** aides financières individuelles pour un montant de **753 094,27 €**. Le nombre d'aides a augmenté de 91% par rapport à 2024 compte tenu du nombre d'aides mobilisées dans le cadre du cyclone Garance.

■ Les aides aux vacances

Les séjours vacances

Aides au Temps Libre familles : 2 638 familles ont bénéficié de l'ATL famille pour des séjours au sein des centres de vacances agréés (Village Corail , Centre de vacances Etang-Salé , Centre de vacances de Run Vacances ex Fos PPT , les campings de Saint Gilles et Etang-Salé)

En 2025, 28 séjours ont été accompagnés par les travailleurs sociaux Caf au bénéfice de 279 familles représentant un total de 903 personnes :

dont 10 séjours Vacances familles Classes passerelle organisés au bénéfice de 63 familles soit 112 adultes et 93 enfants.

Ce dispositif permet de sortir de l'isolement, du quartier et d'être en vacances. Ces séjours "parents-enfants" permettent aux familles de participer ensemble à des activités ludiques, sportives et de détente et sont des moments privilégiés pour :

- Retisser les liens parents-enfants ;
- Faire de nouvelles connaissances ;
- Échanger et s'entraider entre familles ;
- Apprendre à se faire confiance et à faire confiance.

Cette action est un support à l'accompagnement social conduit par les Travailleurs sociaux qui préparent les séjours, identifient les familles en étroite collaboration avec l'équipe du Village Corail. A l'issue des séjours, un

temps d'échange est réalisé avec les familles et donne lieu à la rédaction du bilan. La poursuite de l'accompagnement social peut être envisagée si nécessaire.

Les Aides Aux Temps Libres

3 806 enfants sont partis en séjours vacances

3 165 enfants bénéficiaires d'un séjour financé par l'ATL enfant

13 Séjours type Colonies de vacances organisées par l'Association Bois corail en direction de 641 enfants.

L'ensemble des aides aux vacances, famille et enfants, a représenté près de 3 millions d'euros en 2025.



03 L'activité de la Caf 2025

Les dispositifs d'accompagnement à la parentalité ...

Les dispositifs de soutien à la parentalité ont connu en 2024 une évolution notable avec la publication d'une circulaire qui engage une refonte du Fonds national parentalité afin de renforcer la cohérence et l'efficacité des actions menées sur le territoire. Désormais 4 volets sont présents : actions collectives, interventions individuelles, développement de lieux ressources parentalité et maisons 1000 jours et le soutien aux dynamiques d'animation et promotion de la

parentalité sur les territoires.

En 2026, les perspectives seront :

- la poursuite du pilotage stratégique des classes passerelles, la promotion des offres de services parentalité et le renforcement du maillage territorial de ces dispositifs grâce à une cartographie des offres de parentalité.
- le déploiement de l'animation des réseaux d'acteurs parentalité.

Le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap)

En 2025, le REAAP a poursuivi son développement avec une dynamique particulièrement soutenue :

- **68** projets accompagnés, déployés dans 22 communes de l'île ;
- Une mobilisation de **36** porteurs de projets, acteurs essentiels du lien avec les familles ;
- Un soutien financier de **638 500 €** apporté par la Caf de La Réunion, témoignant de l'importance accordée à ces actions de proximité.

Ces initiatives répondent aux besoins des parents dans leur diversité et leur singularité, en proposant des actions pour les parents et avec les parents, favorisant leur implication, leur autonomie et le développement d'un cadre bienveillant autour des familles.

22 communes sur 24 sont couvertes par une offre de service REAAP (2 communes non couvertes : Cilaos et Sainte-Rose).



Les contrats locaux d'accompagnement scolaire (Clas)

Pour la campagne 2025-2026, l'accent a été mis sur le soutien à la parentalité. Cet accompagnement visait à offrir aux familles des conseils pour le suivi de la scolarité de leurs enfants et à renforcer leur dialogue avec l'École. Ainsi, **6 491 enfants** ont bénéficié des actions CLAS, financées à hauteur de **3 268 000 €** dans le cadre de **91** projets.

Les lieux d'Accueil Enfant-Parent (LAEP)

17 Laep (lieu d'accueil enfant-parent) répartis sur **11** communes

La Caf de La Réunion participe activement au groupe national d'appui « Lieux d'accueil enfants parents », qui se réunit trimestriellement depuis fin 2024, dans le cadre de la refonte du référentiel LAEP. La subvention apportée à ces dispositifs par la Caf est de **700 436 €**.

Le soutien au développement des classes passerelles

Sur l'année scolaire 2025/2026, **358** enfants ont été régulièrement inscrits dans les **28** classes passerelles. Un Pôle des moins de 4 ans a également été créé pour les enfants n'ayant pas fréquenté la classe passerelle ou ayant des besoins particuliers. La Caf a apporté un financement de **669 443 €** pour cette période.

Les ateliers paternité

26 ateliers d'accompagnement des jeunes et futurs papas pour **141** participants et un financement de **25 000 €**.



03 L'activité de la Caf 2025

Accompagner la séparation

■ Le service public des pensions alimentaires

L'Aripa (Agence de Recouvrement et d'intermédiation des Pensions alimentaires)

La Caf de La Réunion s'engage pleinement dans l'accompagnement des familles en situation de séparation, à travers un parcours structuré et attentionné intégrant l'Aripa, le paiement des prestations et l'offre de travail social.

Ce dispositif vise à garantir l'intérêt supérieur de l'enfant en favorisant une coparentalité apaisée.

L'Aripa est le service qui assure la **mission du service public des pensions alimentaires**, qui s'exerce :

- par le **recouvrement des pensions impayées**, permettant de sécuriser les paiements dus ;
- par l'**intermédiation financière**, assurant un versement automatique et sécurisé de la pension alimentaire entre

les parents, qu'ils soient ou non allocataires de la Caf.

Ce service, mis en œuvre par la Caf de La Réunion, repose sur une collaboration étroite avec les partenaires institutionnels, notamment la Justice et les acteurs de la médiation familiale.

L'année 2025 a été marquée par une intensification très nette de l'activité, confirmant la dynamique engagée ces dernières années. Les flux de pièces reçues ont atteint un niveau record avec **105 907 pièces**, soit **+8,3 % par rapport à 2024**. Parmi celles-ci, 22 055 pensions alimentaires ont été traitées en 2025, représentant une **hausse significative de +19 %** par rapport à l'année précédente.

Des résultats probants au service des familles

L'activité de recouvrement continue elle aussi de se renforcer. En 2025, l'ARIPA a enregistré **22 686 paiements de débiteurs**, en forte augmentation par rapport aux **15 987 paiements comptabilisés en 2024**. Cette progression confirme l'efficacité du dispositif et l'appropriation croissante de l'intermédiation par les

familles concernées.

Le taux de recouvrement demeure stable et performant. Après un niveau de **80,42 % en 2024**, il se maintient à **80 % en 2025**, malgré une hausse généralisée des volumes et de la charge d'activité. Cette stabilité souligne la qualité des procédures mises en œuvre.

► Résultats financiers de l'ARIPA - 2024-2025

2024		2025	
Sommes recouvrées et initiées par l'Aripa	Paiement intermédiés	Sommes recouvrées et initiées par l'Aripa	Paiement intermédiés
5 274 930 €	3 026 870 €	6 233 565 €	4 308 420 €
Soit un montant total		Soit un montant total	
8 301 464 €		10 541 985 €	

L'intermédiation financière poursuit également sa croissance. En 2025, **6 548 pensions alimentaires ont été intermédiées**, contre **5 330 en 2024**, ce qui traduit une progression importante. Le volume financier associé atteint **4 308 420 €**, contre **3 026 870 € en 2024**, témoignant d'une **hausse notable du montant total traité** par le service.

Les sommes recouvrées par le service ARIPA poursuivent leur progression, passant de **5,27 M€ en 2024 à 6,23**

M€ en 2025, soit une augmentation notable de **plus de 18 %**. Cette dynamique confirme l'efficacité des actions engagées et l'implication constante des équipes dans l'accompagnement des familles, dans un contexte d'activité toujours croissant.

Au 31 décembre 2025, **2 656 procédures étaient en cours**, reflet de l'extension continue du périmètre d'intervention et de la place essentielle d'ARIPA dans l'accompagnement des familles.

03 L'activité de la Caf 2025

► Titres exécutoires

	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de demandes reçues	256	359	301	533	201
Nombres de titres émis	82	119	143	188	61

L'activité relative aux titres exécutoires émis par le Directeur de la Caf de La Réunion pour les situations hors cadre de divorce connaît en 2025 une nette diminution, principalement liée aux nombreux refus enregistrés, souvent motivés par une pension inférieure au barème ou à des dossiers incomplets.

■ Déploiement de l'aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales

Depuis le 1^{er} décembre 2023, la Caf de La Réunion attribue une nouvelle aide financière d'urgence destinée aux victimes de violences conjugales, conformément à la loi du 28 février 2023.

Versée sous 3 à 5 jours, cette prestation vise à couvrir les besoins immédiats et à soutenir les victimes dans leur projet de reconstruction. Accessible à toutes les personnes concernées, sans condition de ressources, elle reflète l'engagement de la Caf en faveur de la protection et de l'accompagnement des familles en situation de fragilité.

Quelques chiffres pour 2025

548 demandes, dont **536** allocataires

543 femmes

995.5 € montant moyen versé

536 victimes ont sollicité un accompagnement du Conseil Départemental, dont **96** accompagnées par un travailleur social de la Caf.

92 victimes sans enfants à charge

434 039,49 € payés en 2025



03 L'activité de la Caf 2025

Prévention et accompagnement des ruptures familiales

■ La médiation familiale

En 2025, la Caf de La Réunion a soutenu la médiation familiale avec **714 759 €** de prestations de service pour **11,4 ETP**, complétés par **73 557 €** de fonds propres. Cela a permis de réaliser 4 489 séances de médiation familiale. **979** accords de médiation familiale ont pu être conclus.

■ Les Espaces de rencontre

En 2025, **1 653** visites ont été organisées, impliquant **331** enfants et **450** parents. Les mesures judiciaires représentent l'essentiel de l'activité des Espaces Rencontre. Elles totalisent environ **250** mesures nouvelles sur l'année 2025, toutes juridictions confondues.

- La répartition territoriale est inégale, avec un poids très marqué de l'espace de rencontre Sud avec près de **47%** des mesures judiciaires nouvelles.
- Le Nord suit, puis l'Ouest et enfin l'Est qui compte le moins de mesures.

Ce déséquilibre territorial reflète les dynamiques de population et les besoins sociaux différenciés.

Les décisions émanent majoritairement du Juge aux Affaires Familiales (JAF), représentant **80%** des mesures. Les mesures issues des Juges des Enfants (JE) et de la Cour d'Appel restent marginales mais stables. Les **4** Espaces de rencontre ont bénéficié d'une subvention globale de **259 125 €**.

■ L'Aide et d'Accompagnement à Domicile (AAD)

Le dispositif d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (AAD) a été déployé grâce à un financement global de **582 524 €**. Cinq opérateurs ont été mobilisés pour assurer sa mise en œuvre sur le territoire, permettant ainsi d'accompagner **255** personnes dans leurs démarches et besoins quotidiens.

■ Le Pack Nouveau Départ

En 2025, **251** personnes ont été orientées vers la Caf dans le cadre du dispositif Pack Nouveau Départ. Parmi elles, **94 %** ont bénéficié d'un accompagnement social adapté à leur situation. Afin de renforcer la réactivité et de garantir une prise en charge rapide des demandes d'intégration au dispositif, le service Coordination a été doté d'une coordonnatrice supplémentaire.



03 L'activité de la Caf 2025

Développer le cadre de vie : amélioration et maintien

La Caf s'inscrit dans de multiples actions visant à permettre aux familles d'accéder à un logement décent et à faciliter leur maintien dans les lieux en prévenant les expulsions par :

→ La mise en œuvre du traitement de la non-décence dans le cadre du processus interne de liquidation de l'allocation de logement

Les signalements des familles locataires et des partenaires ont donné lieu à des interventions spécifiques :

- **1407** pré-diagnostic téléphonique ont été réalisés par l'ADIL ;

- **650** diagnostics-constats des logements, ont été pris en charge par l'ADIL dans le cadre d'une convention d'habilitation. Les visites sont assorties de rendez-vous en antenne de la Caf, en faveur de 7 allocataires, pour approfondir les conseils et les démarches administratives ou judiciaires et sont proposées aux locataires et aux bailleurs. Lorsque que la non-décence est avérée, une conservation de l'allocation de logement est mise en œuvre par le Pôle logement. 32 visites sur 650 réalisées par l'ADIL ont pour origine un signalement via Signal Logement.

→ L'amélioration des conditions de vie des familles

- **91** aides financières individuelles aux familles propriétaires pour le financement des travaux d'amélioration légère, l'achat et l'installation de chauffe-eau solaires ont été accordés pour un montant global de **405 686 €**.

- **10** prêts à l'amélioration de l'habitat (PAH) ont été attribués sur fonds nationaux à hauteur de **9 625 €** pour de menus travaux en faveur de familles locataires de leur logement.

- **4** prêts à l'amélioration du lieu d'accueil des enfants ont été attribués à des assistants maternels agréés par le Conseil Départemental (ou en cours d'agrément).

→ L'accompagnement des allocataires en situation d'impayés de loyer

En 2025, **1 926** demandes ont été enregistrées et ont fait l'objet d'une proposition de contact. **708** accompagnements sociaux et **144** informations-conseils ont été réalisés.

Dans le cadre de la charte départementale de prévention des impayés de loyer et des expulsions locatives, un des engagements est la mise en œuvre des diagnostics sociaux et financiers réalisés par les travailleurs sociaux. Sur 19 demandes reçues, 15 relevaient de notre compétence (14 enquêtes réalisées) et ont donné lieu à 13 accompagnements sociaux.

La Caf de La Réunion est inscrite en tant que partenaire au sein de cette instance. En 2025, les travailleurs sociaux référents de La CCAPEX (Commissions de Coordination



des Actions de Prévention des Expulsions locatives), ont participé à 12 réunions et à l'examen de 477 dossiers.

Dans le cadre du Fond de Solidarité au Logement, ils ont par ailleurs instruit 53 demandes d'aide.

→ Le soutien des projets des partenaires au service des familles, par des aides financières collectives en faveur

- des communes pour le déploiement des aides de la Caf en amélioration légère de l'habitat dans le cadre de la convention territoriale globale ;

- des Compagnons Bâisseurs de La Réunion pour la mise en œuvre des OGRAL - Opération groupée d'amélioration légère - en faveur des ménages sans titre d'occupation sur les territoires de la commune de la Petite Ile, de la CIREST, du TCO. Les interventions sont complétées par le Bricobus, service itinérant d'aide au bricolage en pied d'immeubles locatifs et par des ateliers d'accompagnement socio-économique sur les communes du Port et de Saint-Benoît ;

- du CCAS de Saint-Pierre pour la réalisation de 22 chantiers en auto-réhabilitation accompagnée avec l'intervention des services techniques et des travailleurs sociaux de la commune ;

- de la commune de Saint-Denis avec la désignation d'un chef de projet chargé du pilotage et du suivi du plan de sauvegarde de la copropriété de la Chaumière à Saint-Denis ;

- de l'ADIL - Agence départementale pour l'information sur le logement, avec le conseil personnalisé et l'information du grand public (locataires, propriétaires, bailleurs) ; pour les actions de formation collective en direction des professionnels dont les agents de la Caf, pour le traitement de la non-décence dans le cadre de l'habilitation pour réaliser de diagnostics-constats sur place et pour la mise en œuvre

03 L'activité de la Caf 2025

des équipes mobiles du SAPEX (Service d'accompagnement pour la prévention des Expulsions) ;

- du Conseil Départemental au titre de l'abondement du FSL (Fonds de solidarité pour le logement) et pour le financement des séjours familiaux en faveur des familles accompagnées par les Travailleurs sociaux de la Caf ;

- de l'AIVS (Agence immobilière à vocation sociale) pour la mobilisation des logements du parc privé à des fins sociales, la mise en œuvre de la gestion locative adaptée et

l'accompagnement des familles locataires ;

- de la Fondation pour le logement, Emmaüs Grand Sud et l'AREP pour l'accueil inconditionnel de jour d'un public fragile, désocialisé, au sein des boutiques solidarité à Saint-Denis, Saint-Joseph et Saint-Pierre.

- des FJT (Foyers de jeunes travailleurs) de Saint-Pierre et du Port gérés respectivement par l'association FEKLER et la Mission intercommunale de l'Ouest.

Récapitulatif des aides aux ménages et aux partenaires

Nature de l'aide	Nombre de ménages concernés	Montant des aides
AFI habitat	91	405 686 €
PAH	10	9 625 €
AFI Remise de dette	1	13 903 €
AFC Aides aux gestionnaires	Environ 65 000	623 750 €
Total général		1 052 964 €

■ La Caf, légalement et réglementairement, un acteur de la politique du logement

La Caf apporte son expertise sociale, sa connaissance des territoires et des éléments d'information sur les droits et devoirs des allocataires et la législation des aides au logement.

Elle participe activement :

• **Au Plan Départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)** validé pour la période de 2023-2027. La Caf est impliquée dans les 10 actions autour de l'habitat dégradé, de la prévention des impayés de loyer et des expulsions locatives, du FSL, de l'Accès au Logement et le maintien dans le logement, l'offre et la production de logement, le logement des jeunes, de l'adaptation et du développement de l'offre de logement à des fins sociales.

• **À la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives (CCAPEX)** la Caf assiste aux commissions techniques et aux plénières. Les travailleurs sociaux de la Caf réalisent le diagnostic social et financier demandé par la Préfecture dans le cadre de la prévention des expulsions.

• **Au Plan Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne (PDLHI)** : validation du nouveau Plan 2023-2027 de Conventions territoriales globales avec les communes.

La Caf participe aux comités techniques, aux comités de pilotage et aux programmes de formation sur la résorption de l'habitat insalubre, à l'observatoire de l'habitat indigne, au repérage de la non-décence, à la lutte contre les marchands de sommeil.



03 L'activité de la Caf 2025

Accompagner l'autonomie, l'insertion sociale et le retour à l'emploi

■ L'accompagnement des bénéficiaires du RSA majoré

Depuis décembre 2020, dans le cadre de la recentralisation du RSA, les travailleurs sociaux ont pour mission d'assurer l'accompagnement des bénéficiaires de RSA majoré. Leur objectif est de lever les obstacles à l'insertion sociale et professionnelle.

Pour 2025, il y a eu :

- **1 085** orientations vers la Caf
- **6 402** rendez-vous ont été réalisés
- **939** CER (Contrats d'Engagements Réciproques) signés
- **1 541** solutions sociales mises en œuvre
- **804** solutions professionnelles en lien avec les partenaires

Depuis le 01/01/2025, cette mission d'accompagnement se poursuit dans le cadre de la loi plein emploi dont les objectifs sont de :

- Réduire le chômage ;
- D'offrir un accompagnement personnalisé à chaque demandeur d'emploi pour maximiser leurs chances de retrouver un emploi.

L'année 2025 a été marquée par la mise en œuvre d'actions pour favoriser l'insertion des BRSA Majorés :

- Remobilisation via la musique (projet ACOR), via le sport "Pass sport" pour l'insertion à Saint Denis
- Visite, immersion dans les EAJE et actions collectives sur le thème de la garde d'enfants afin de lever les appréhensions des allocataires sur les modes de garde. Partenariat renforcé avec les structures d'accueil du jeune enfant AVIP.
- **11** actions de soutien à la parentalité (Action parentalité et insertion, Marmay nout fierté, information sur les dispositifs parentalité, visite LAEP, ludothèque).
- Diagnostic des besoins et identification des freins des allocataires du RSA notamment dans l'Est.
- **25** bilans écoute-usagers réalisés avec les partenaires de l'insertion pour évaluer les points forts et les points d'amélioration de l'accompagnement social réalisé.
186 allocataires présents.

- **13** Forum de l'emploi, de la formation et d'information sur les différents dispositifs d'insertion : **280** participants

En 2025, **10** opérateurs ont été financés pour un montant de **825 684 €**.

69 aides individuelles pour la levée des freins à l'insertion ont été mobilisées pour un montant de **83 990 €**.

✓ **L'action ZEP (Zone d'expression prioritaire)** en partenariat avec ZEP Média qui au travers d'ateliers d'écriture ont permis aux participants de s'exprimer, entre autres, sur leurs parcours de vie et de gagner en confiance et estime de soi. A l'issue de ce travail, **6** récits ont été publiés avec séance de dédicace.

✓ **Le financement des épiceries sociales**

La Caf assure un co-financement en direction des Épiceries Sociales : véritables outils de lutte contre la précarité et d'éducation budgétaire à disposition des travailleurs sociaux qui sollicitent l'admission des familles et qui participent aux commissions.

Les objectifs de ces structures sont de favoriser l'accès aux produits alimentaires à tarifs réduits, tout en proposant un accompagnement budgétaire afin de rétablir une situation économique fragile.

En 2025 : **23** épiceries ont bénéficié d'une aide pour un montant total de **526 217 €**.

✓ **Des interventions sociales complémentaires au socle de travail social**

Toujours dans le cadre de l'insertion sociale, les travailleurs sociaux interviennent auprès des allocataires relevant de la cible locale « Faciliter l'insertion des familles par un accès aux droits » (enquêtes créance habitat, le FSL accès et énergie...) : en 2025, **435** accompagnements sociaux et **144** informations-conseils ont été réalisés.

03 L'activité de la Caf 2025

Accompagner les jeunes et les familles

■ Une attention particulière pour les jeunes

► La coopération avec **le réseau des missions locales**, s'est traduite par la mise en place d'actions collectives pour favoriser l'information sur les droits, des séjours vacances ou week-end parentalité comme supports à la remobilisation sociale et professionnelle (action marmay nout fierté).

► Les Foyers jeunes travailleurs (FJT)

La Caf soutient la fonction socio-éducative à travers le contrat de projet (accueillir, loger, accompagner) au moyen d'une prestation de service.

En 2025, le département compte **2 FJT** bénéficiaires de la PS FJT pour un total de 116 lits, l'un au Port de 66 places, l'autre à Saint-Pierre, d'une capacité de 50 places.

Ces deux équipements ont bénéficié de **103 619 €** sous forme de prestations de services FJT.

► L'école de la deuxième chance (E2C)

La Caf soutient l'action de l'E2C dans sa mission d'insertion professionnelle et sociale des jeunes de 15 et 25 ans sortis

du système éducatif, sans diplôme et sans qualification, par le biais d'une subvention de **100 000 €** accordée au titre du fonctionnement.

► Le programme de réussite éducative (PRE)

De même, les travailleurs sociaux contribuent aux PRE qui apportent un soutien éducatif, culturel, sanitaire et social à des enfants âgés de 2 à 16 ans, habitant un QPV, scolarisés dans un établissement d'éducation prioritaire et rencontrant des premiers signes de fragilité. Ils ont assisté à **14 réunions** (pour 2025).

► Le Brevet d'Aptitude aux fonctions d'Animateur

La Caf a financé **194** personnes pour l'obtention de ce brevet pour un montant de **26 281 €**.

► Les Aides Aux Temps Libres

En 2025, **3 806** enfants et plus de **3 087** familles ont pu bénéficier des aides aux temps libres ou aides au départ en vacances, pour un montant de près de 3 millions d'euros.

■ La Prestation accueil restauration scolaire (Pars)

La Caf contribue à atténuer, pour les familles, le coût des repas servis dans la restauration scolaire et à en améliorer leur qualité par le versement de la Pars en faveur des écoliers, collégiens et des lycéens.

En 2025, la Caf a subventionné 177 gestionnaires pour un montant de **46 363 429 €** bénéficiant à **155 284** rationnaires.

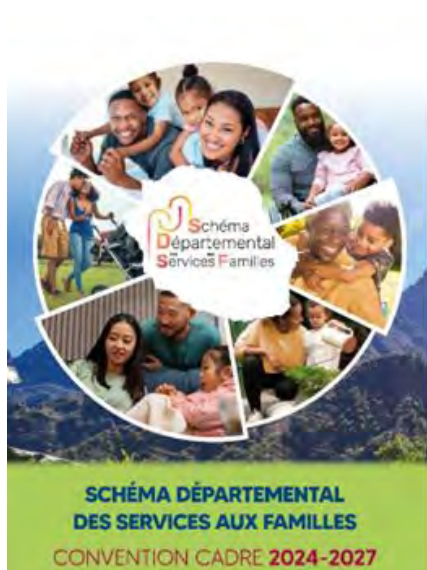


03 L'activité de la Caf 2025

Zoom sur le Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF)



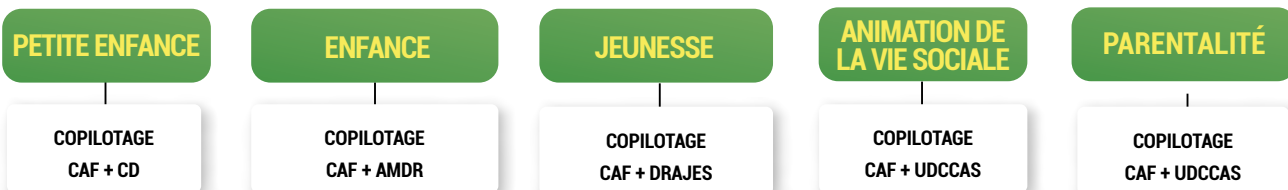
■ 2025 : signature de la nouvelle convention cadre du SDSF 2024-2027



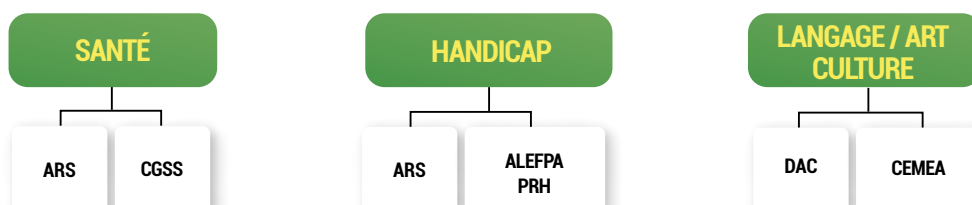
La signature officielle du Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF) 2024-2027 s'est tenue le mardi 1er juillet 2025 dans les salons de la Préfecture, sous la présidence de Monsieur le Préfet Patrice LATRON, en présence de 50 partenaires représentants des collectivités territoriales, des partenaires institutionnels et associatifs, ainsi que de la Caisse d'Allocations Familiales de La Réunion, représentée par Harry-Claude Morel, président du conseil d'administration, Guillaume Lacroix, directeur général, et Virginie Derand, directrice générale adjointe.

Ce moment symbolique est venu concrétiser des mois de travail collaboratif, portés par l'engagement constant des équipes des services de l'État, des collectivités locales, de la Caf et des associations. Ensemble, ces acteurs ont construit une feuille de route cohérente et ambitieuse pour les années à venir, avec notamment la déclinaison d'une soixantaine d'objectifs prioritaires à atteindre réparties sur 8 commissions.

5 commissions par axe



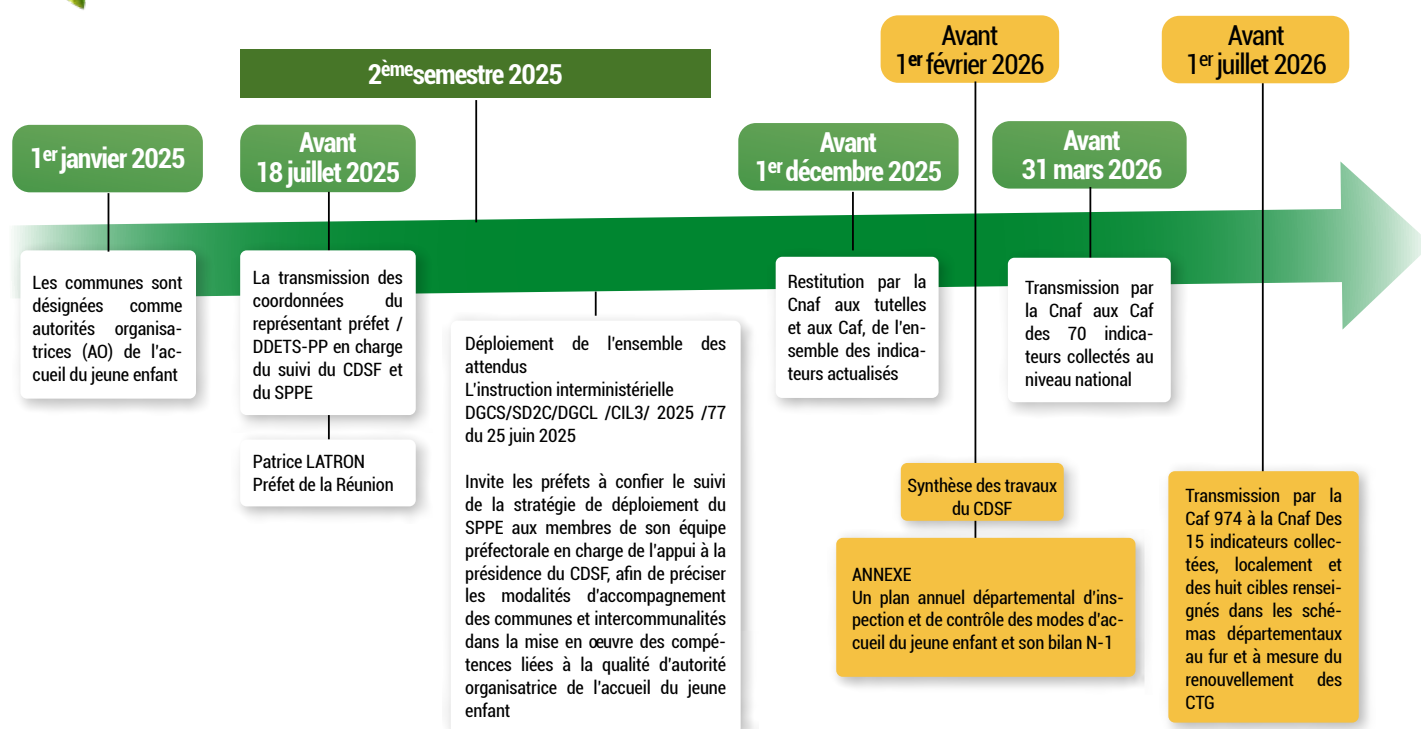
3 commissions par thématiques



03 L'activité de la Caf 2025

Régis par un cadre réglementaire précis, ce schéma se veut un outil stratégique de pilotage des politiques publiques en faveur des familles. Il fixe des missions, des objectifs partagés et des attendus clairs, notamment en matière de gouvernance, de suivi des actions, d'indicateurs communs et de production de bilans et rapports annuels.

LOI N° 2023-1196 (18 décembre 2023) sur le plein emploi : articles 17 à 19 sur la gouvernance de l'accueil du jeune enfant



Cette nouvelle convention présente également un bilan approfondi des actions partenariales menées entre 2019 et 2023 sur l'ensemble des thématiques du SDSF à l'échelle du département. Ce retour d'expérience met en lumière la richesse des coopérations engagées, les avancées significatives obtenues au bénéfice des familles réunionnaises, ainsi que les axes d'amélioration identifiés pour renforcer l'efficacité collective.

Sur cette base, le SDSF 2024-2027 définit les priorités départementales pour la période à venir. Celles-ci constituent un cadre d'intervention commun pour l'ensemble des partenaires, autour d'ambitions partagées visant à renforcer l'équité territoriale, améliorer la qualité des offres, placer les usagers au cœur des dispositifs et dynamiser les coopérations locales.

Enfin, cette nouvelle programmation se distingue par plusieurs évolutions majeures : une gouvernance renforcée, une méthodologie de travail plus efficiente fondée sur le

mode projet et la co-construction, ainsi qu'une stratégie de communication élargie et ciblée, destinée à améliorer la lisibilité des actions et l'appropriation du schéma par l'ensemble des acteurs et des publics.

Ce SDSF constitue ainsi une feuille de route collective, au service d'une politique familiale ambitieuse, coordonnée et adaptée aux réalités du territoire réunionnais.





03 L'activité de la Caf 2025

Développement des territoires

Les 24 communes de l'île étant désormais couvertes par une Convention Territoriale Globale (CTG), l'année 2025 a été consacrée au renouvellement de 4 CTG : Saint-Denis, Sainte-Marie, Petite-Ile et Trois-Bassins.

Le renouvellement de ces 4 CTG a amené la Caf de La Réunion à rejoindre l'expérimentation « Outil coopération ». Cette plateforme, constitue un levier stratégique majeur qui permettra à la Caf et à ses partenaires de piloter, suivre et évaluer les CTG ainsi que le Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF).

■ La petite enfance

- Au 31 décembre 2025, l'offre d'accueil du jeune enfant à La Réunion atteint **9 124 places au sein de 471 EAJE**, soit une progression significative de **7,43 %** (+678 places) par rapport à 2024.

Cette dynamique d'augmentation est portée par un développement conjoint des capacités PSU (220 nouvelles places) et Paje – CMG structure (458 places), traduisant une diversification des modalités de financement et une montée en puissance de l'offre privée et associative dans le paysage local.

- En parallèle, l'accueil individuel demeure un levier structurant du maillage territorial : le département compte **6 922 places** agréées chez les assistantes maternelles, pour 1 934 professionnelles en activité en 2025. Cette composante représente 43 % de l'offre totale d'accueil, confirmant son rôle stratégique dans la réponse aux besoins, notamment dans les zones moins couvertes par l'accueil collectif.

Au global, l'offre disponible se traduit par un taux de couverture de 45,7 %, qui reste inférieur au taux national. (60%).

L'année 2025 a été marquée par plusieurs évolutions majeures découlant de la **Loi pour le Plein Emploi du 18 décembre 2023**, parmi lesquelles :

- La désignation des communes comme **Autorités Organisatrices de l'Accueil du Jeune Enfant (SPPE)**, renforçant leur rôle stratégique dans la gouvernance locale de la petite enfance.

- L'obligation, au 1er janvier 2026, pour les communes de plus de 10 000 habitants de créer un **Relais Petite Enfance (RPE)**, afin de structurer l'accompagnement des familles et des professionnels du secteur.

- L'introduction d'un nouveau régime de sanctions, inscrit à l'article L262 et précisé par les textes C2025-140 et IT2025-187.

Ainsi, une quinzaine de conventions d'objectifs et de financements (PSU, LAEP, RPE, Ludothèque) ont été contractualisées selon les nouvelles modalités de sanction en vigueur fin 2025. Elles s'inscrivent en cohérence avec les **CTG renouvelées**.

Zoom sur les Relais Petite Enfance (RPE)

En 2025, les Relais Petite Enfance se sont affirmés comme des dispositifs essentiels du **Service public de la petite enfance**, conformément à l'élargissement de leurs missions

et aux orientations de la loi du 18 décembre 2023 pour le plein emploi. Gratuits et ouverts aux familles comme aux professionnels, ils constituent désormais des **points d'accueil de référence**, couvrant l'ensemble des modes d'accueil du jeune enfant.

Le territoire départemental compte **11 RPE**, représentant un investissement consolidé de **12,76 ETP d'animateurs**, mobilisés en faveur d'un **accompagnement de proximité accessible et structuré**.

Accompagnement des familles et soutien à l'emploi.

Les RPE ont assuré un appui individualisé auprès des familles, visant à :

- renforcer leur compréhension de l'offre de modes d'accueil disponible ;
- sécuriser leurs choix en matière de garde.

Cet accompagnement contribue directement à la **levée des freins périphériques à l'emploi** et facilite la **reprise ou le maintien d'une activité professionnelle**, par un accès mieux maîtrisé à un mode d'accueil adapté.

Contribuant au développement de l'enfant et à la qualité éducative, les ateliers d'éveil proposés ont favorisé :

- le développement global de l'enfant ;
- la continuité éducative entre le domicile, l'assistant maternel et le RPE.

La participation active des assistants maternels à ces ateliers constitue un **levier d'amélioration continue des pratiques professionnelles**, en cohérence avec les exigences de qualité portées par le SPPE.

Renforcement de la qualité des modes d'accueil

Dans le cadre des missions confiées aux autorités organisatrices, les RPE ont joué un rôle déterminant dans :

- L'accompagnement des assistants maternels ;
- La structuration des actions éducatives ;
- L'amélioration de la qualité de l'accueil individuel et collectif.

Ils contribuent ainsi à l'ancrage territorial des politiques publiques en faveur de la petite enfance.

03 L'activité de la Caf 2025

Innovation territoriale : déploiement de l'itinérance

Trois RPE – **Saint-Denis, Saint-Pierre et Saint-Paul** – ont développé un **service itinérant**, permettant :

- o de renforcer la présence des équipes sur les zones les plus éloignées ;
- o d'améliorer l'accessibilité des services pour les familles et les professionnels ;
- o de réduire les inégalités territoriales dans l'accès à l'information et à l'accompagnement.

Cette dynamique d'itinérance répond à un enjeu majeur de **maillage territorial** et d'adaptation aux contraintes de notre territoire. (Enclavement //mobilité des familles)

Des initiatives innovantes pour renforcer l'accompagnement et l'impact auprès des familles (le FIPE- Fonds d'Innovation pour la Petite Enfance)

Le FIPE accompagne les collectivités et acteurs locaux dans le développement de solutions innovantes visant à améliorer l'accueil, l'accompagnement et le développement de jeunes enfants, en favorisant l'égalité d'accès, la qualité éducative et l'adaptation des services aux besoins des familles.

Lancé en 2023, l'appel à projets a reçu **51 candidatures**, dont **25 retenues**. Les expérimentations, achevées au **31 décembre 2025**, présentent un **taux de réalisation de 84 %**, pour une **enveloppe de plus de 398 000 €**.

Les principales réalisations sont :

- **6 micro-crèches itinérantes Baby Bus** déployées sur 5 communes (Saint-Joseph, Salazie, Saint-Paul x2, La Possession, Trois-Bassins). Chaque site accueille **12 enfants**, soit plus de **200 enfants par an**, et renforce l'accès aux droits, l'égalité des chances et l'insertion. L'objectif est d'atteindre **10 Baby Bus**.
- **Le déploiement d'une ressource éducative**, lieu ressource destiné à favoriser les passerelles éducatives de la crèche à l'école et à soutenir la coéducation. Accompagné par le CafLab, le projet est devenu un **dispositif pérenne intégré au centre social**, consolidant l'offre (LAEP, Fonds Parentalité, RPE) et améliorant la coordination territoriale.

Ainsi, la Ressourcerie Parentalité de la Plaine des Palmistes offre à l'ensemble des parents de la commune un accompagnement global en soutien à la parentalité et met à leur disposition des ressources adaptées pour répondre à leurs préoccupations. »

- **Un service RPE itinérant**, renforçant la démarche d'« aller vers ». Un **ETP supplémentaire**, pérennisé au titre de la PS RPE, soutient son déploiement.
- **La création d'un poste de Référent Handicap**, améliorant l'accompagnement des enfants, la coordination avec le Pôle Ressources Handicap et la qualité d'accueil.
- **Un projet de crèche à horaires atypiques**, offrant 10 places en 2026, pour répondre aux besoins spécifiques des familles.

Autres actions :

- **La participation à des forums des métiers de la petite enfance**, inscrits dans les CTG, renforçant la visibilité des métiers et contribuant ainsi à l'attractivité du secteur.
- **Le lancement d'un appel à projets « crèches d'entreprises »**, visant à encourager le développement de solutions adaptées aux besoins des salariés et des employeurs.
- **La création d'un guide à destination des familles et des professionnels confrontés au handicap de l'enfant**, apportant un appui structuré et facilitant l'orientation vers les ressources adaptées.

Attractivité des métiers de la petite enfance et partenariats territoriaux

Les équipes de la Caf se sont mobilisées avec les partenaires pour participer au « **défi national petite enfance autour de l'attractivité des métiers de la petite enfance** » :

Un projet d'une VAE collective Auxiliaire de puériculture avec La Région, OPCO et gestionnaire EAJE est en cours.

Enfin, la Caf s'est associée à la **Région et à France Travail** afin de renforcer la mise en œuvre du **dispositif AVIP**, se concrétisant par la **signature d'une convention tripartite et des financements dédiés**. Cette dynamique partenariale impulsée par la CAF permet d'optimiser l'accompagnement des publics, de fluidifier les parcours et de garantir une réponse plus cohérente et efficace aux besoins du territoire.

En plus des 19 structures labellisées pour plus de 155 places AVIP réparties sur l'ensemble du Département, plus de 56 EAJE ont participé à des expérimentations de solutions AVIP.

Une première expérimentation a été mise en œuvre avec les EAJE de l'arrondissement EST de l'île afin de permettre au public accompagné par France Travail (FT) d'accéder à un mode d'accueil. A l'issue d'un premier recensement, ce sont plus de 90 places qui ont été recensées au sein des EAJE PSU.

L'ensemble de ces actions sont dans les CTG et font l'objet d'un pilotage à l'échelle départemental via la commission petite enfance du SDSF. Le 02 juin 2025, la directrice de la DPFAS a pu participer à des temps forts avec les partenaires.



03 L'activité de la Caf 2025

■ L'enfance

L'ensemble des CTG s'engage à renforcer la qualité de l'accueil dans les Accueils Collectifs de Mineurs (ACM) par la signature d'un Projet Éducatif Territorial (PEDT) pour la durée de la CTG. Dans ce cadre, les Chargés de coopération CTG sont accompagnés pour le développement des Accueils de Loisirs Sans Hébergement (ALSH) dédiés aux adolescents et pour la mise en place des Plans mercredi et des PEDT des communes.

En 2025, 4 nouveaux PEDT ont été signés (Saint-Benoît, Plaine des Palmistes, Les Avirons, Saint-Pierre). 2 ont été renouvelés (Saint-André, Saint-Joseph).

Ce qui porte à 10 le nombre de PEDT au total sur le département.

Les ambitions pour l'Enfance sont déclinées dans les CTG, et PEDT à l'échelle des communes et portées par la Commission Enfance du CDSF à l'échelle départementale.

■ La jeunesse

Une politique volontariste en direction de la Jeunesse qui se traduit par le soutien et l'accompagnement des communes dans le déploiement des actions en direction de la jeunesse, des actions en partenariat avec la DRAJES inscrites dans le SDSF et animées dans le cadre des CTG et de la Commission Jeunesse du CDSF

Expérimentation PS Jeunes IJ

La Caf conduit une politique jeunesse ambitieuse, consolidée en 2025 par un soutien renforcé aux communes et par une coopération étroite avec la DRAJES, le Département et la Région dans le cadre du SDSF. Elle contribue à la première convention "Stratégie Jeunesse", qui accompagne le déploiement du Service Infos Jeunesses (SIJ), dont l'expérimentation se poursuit en 2026.

La Caf soutient les têtes de réseau (CRIJ, CRAJEP, PRODIJ) à hauteur de 180 000 €/an, et accompagne techniquement et financièrement les communes via les CTG, notamment pour la PS Jeunes.

En 2025, ce dispositif a fait l'objet d'une expérimentation intégrant un volet SIJ et financée à 80 %. Cette dernière constitue ainsi un levier structurant pour renforcer les moyens et soutenir un déploiement élargi et plus cohérent du dispositif sur le territoire

La Caf poursuit enfin son investissement en faveur de l'accès aux loisirs et à la prévention : 180 000 € sont consacrés au cofinancement OVVV pour le financement de 20 actions VVV (sur 50 habilitées) concernant chacune 20 jeunes, donc 400 jeunes au total.

La politique en faveur des vacances des enfants et des jeunes se traduit également par l'investissement de 1.6 millions d'euros pour des séjours de types colos avec hébergement. Plus de 3 300 enfants et jeunes en ont bénéficié. (1 025 686€ ATL enfant et 605 000€ colos Bois corail).

Cette commission s'est réunie en 2025 pour mettre en œuvre des chantiers tels qu'une cartographie des accueils collectifs de mineurs conventionnés avec la Caf, une charte qualité des ALSH, une tarification harmonisée pour les participation familiales ...



Le réseau promeneurs du nets (PdN)

En 2025, le réseau des promeneurs du net comprend 17 membres, dont 14 animateurs de PS Jeunes, qui accompagnent les jeunes sur l'ensemble du territoire. Les comités techniques CRIJ/Caf, les ateliers animés par le CRIJ et les PdN, ainsi que les formations des PdN assurées par le CRIJ et à l'échelle nationale, permettent d'atteindre un millier de jeunes chaque année grâce aux interactions PdN et à la participation aux ateliers.

Gestionnaires	Nombre de PDN	Commune	QPV ZRR
CRIJ	1	Saint-Denis	X
CRAJEP (PS Jeunes)	1	Saint-Denis	✓
CCAS de Saint-André	2	Saint-André	✓
Roulé mon z'Avirons (PS Jeunes)	2	Les Avirons	X
Commune de Trois-Bassins (PS Jeunes)	1	Trois-Bassins	✓
Arts pour tous (PS Jeunes)	2	Saint-Joseph	X
Commune de Bras-Panon (PS Jeunes)	1	Bras-Panon	X
Association Quartier OPAL (PS Jeunes)	1	Saint-André	✓
Familles rurales (PS Jeunes)	1	Trois-Bassins	X
Association Juliette au pays des Marmailles (PS Jeunes)	1	Saint-Louis	✓
ADESIR (PS Jeunes)	1	Sainte-Marie	X
CCAS de Saint-Pierre (PS Jeunes)	1	Saint-Pierre	✓
Commune de la Possession (PS Jeunes)	1	La Possession	X
Commune de Saint-Denis (PS Jeunes)	1	Saint-Denis	✓

Un appel à projet PAEJ

Le diagnostic mené en 2024 a permis de lancer fin 2025 un Appel à Projet PAEJ en vue de créer les premiers Points d'Accueil et d'Écoute Jeunes en 2026 (3 prévus).

03 L'activité de la Caf 2025

■ L'animation de la vie sociale (AVS)

L'animation de la vie sociale est une notion relativement récente à La Réunion. Les premiers Espaces de Vie Sociale (EVS) ont été créés dans les années 2000, suite à l'extension de la Prestation de Service (PS) Animation locale aux DOM en 2002. Le premier Centre Social (CS) a vu le jour en 2009, à l'initiative du CCAS de Sainte-Marie.

Acteurs incontournables des politiques publiques locales, les Centres Sociaux et les Espaces de Vie Sociale œuvrent chaque jour avec et pour les habitants, afin de renforcer la cohésion sociale des territoires. L'accueil y est inconditionnel et s'adresse à tous : habitants du territoire ou du quartier, de toutes cultures, de tous âges et de toutes catégories sociales. Cet accueil inclut l'accès aux droits des personnes, qui est une dimension essentielle de leur mission. Mais au-delà d'un accompagnement personnalisé et d'une écoute attentive, les structures d'animation de la vie sociale encouragent la participation collective. Elles offrent des opportunités pour que chacun puisse s'impliquer selon ses besoins, ses difficultés, mais aussi

ses aspirations, dans la définition de projets et l'élaboration d'actions citoyennes.

Au 31 décembre 2025, La Réunion comptait 62 EVS (dont 5 nouveaux agréments en 2025) et 18 CS avec 2 nouveaux agréments en 2025.

En 2025, 4 préfigurations étaient en cours dont 3 sont sur des communes non couvertes par un CS (Entre-Deux, Plaine des Palmistes, Les Aviron, Saint-Denis, Le Chaudron).

10 projets de CS inscrits aux CTG dont 6 sur des territoires non couverts par un CS.

La Caf de la Réunion a soutenu la création d'une fédération des centres sociaux « péi » affiliée à la Fédération Nationale des Centres sociaux : Il s'agit de la première fédération des DROM à être labellisée et reconnue par la Fédération nationale, son rôle principal est de soutenir, dynamiser, et renforcer la qualité des projets d'animation de la vie sociale.

Photographie 2025 de l'AVS

Taux de couverture QPV départemental des équipements de l'animation de la vie sociale : 61 % soit 30 QPV couverts sur 49

Les centres sociaux	Les espaces de vie sociale
• 18 centres sociaux agréés en 2025 dont 9 implantés en QPV (14 en zone dominante urbaine et 4 en zone rurale) • 5 équipements en gestion associative • 13 équipements en gestion par la commune ou le centre communal d'action sociale	62 espaces de vie sociale agréés dans 17 communes et gérés par 55 associations en 2025



03 L'activité de la Caf 2025

La recentralisation du Rsa

■ La recentralisation du Rsa et la mise en œuvre de la loi Plein Emploi au 1er janvier 2025

Engagée depuis le 1er janvier 2020, la recentralisation du RSA positionne la Caf de La Réunion comme un acteur central du dispositif d'insertion. Le 1er décembre 2020 a marqué une nouvelle étape avec le transfert des missions d'orientation de tous les demandeurs de RSA à la Caf vers les 4 référents uniques.

La recentralisation vient renforcer le dispositif d'insertion via le déploiement de nouveaux outils et process, mais également fluidifier l'orientation des bénéficiaires afin d'encourager les sorties positives.

La plateforme « 100 % péi » Espoar a été développée dans ce contexte.

Espoar permet d'outiller et de digitaliser le processus d'orientation et d'accompagnement des bénéficiaires de RSA, de l'inscription dans la prestation jusqu'à la mise en parcours vers l'insertion, pour l'ensemble des parties prenantes.

A compter du 1er janvier 2025, le parcours du bénéficiaire RSA à La Réunion a connu des adaptations dans le cadre de la mise en œuvre de la loi du 18 décembre 2023 pour le plein emploi et l'ordonnance outre-mer du 12 juin 2024. Ces adaptations portent sur :

- Un dispositif d'inscription automatique de l'ensemble des bénéficiaires du RSA et des nouveaux demandeurs RSA et de leur conjoint à la liste de demandeurs d'emploi de France Travail
- L'orientation avec la mise en place d'un nouveau référentiel de données d'orientation (RDO) qui remplace le RDSP (Référentiel de données socio-professionnel),
- La réorientation qui n'est désormais plus soumise pour avis aux équipes pluridisciplinaires
- Un accompagnement renforcé des Bénéficiaires RSA
- Un nouveau dispositif de sanction

Il est à noter que les process d'étude du droit, des dérogations, des recours et des fraudes ne sont pas impactés par la loi Plein emploi et sont maintenus dans le cadre de la recentralisation RSA.

France Travail est pilote de l'orientation à La Réunion et a délégué la compétence d'orientation et de réorientation de

l'ensemble des bénéficiaires RSA à la Caf de La Réunion par la convention de délégation signée le 26/12/2024.

La Caf de La Réunion reste un organisme référent, chargé du diagnostic global et de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA majoré (selon la répartition locale déjà en vigueur)

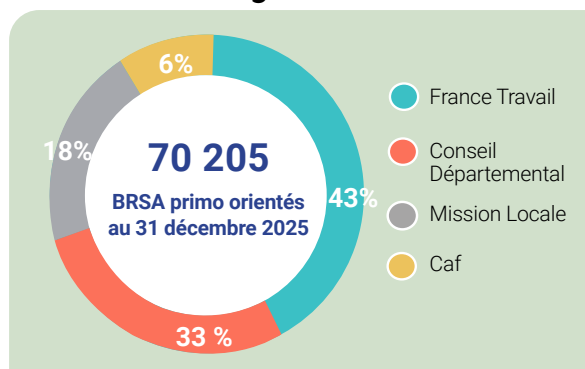
L'ordonnance du 12 juin 2024 confie la gestion des équipes pluridisciplinaires (EP) et le prononcé des sanctions à la Caf de La Réunion.

Un décret publié le 30 mai 2025 est venu préciser le nouveau mécanisme de sanctions applicable dès le mois de juin 2025 pour les bénéficiaires du RSA refusant d'élaborer ou actualiser le contrat d'engagement, respecter le contenu du contrat d'engagement ou de se soumettre aux contrôles de l'organisme référent.

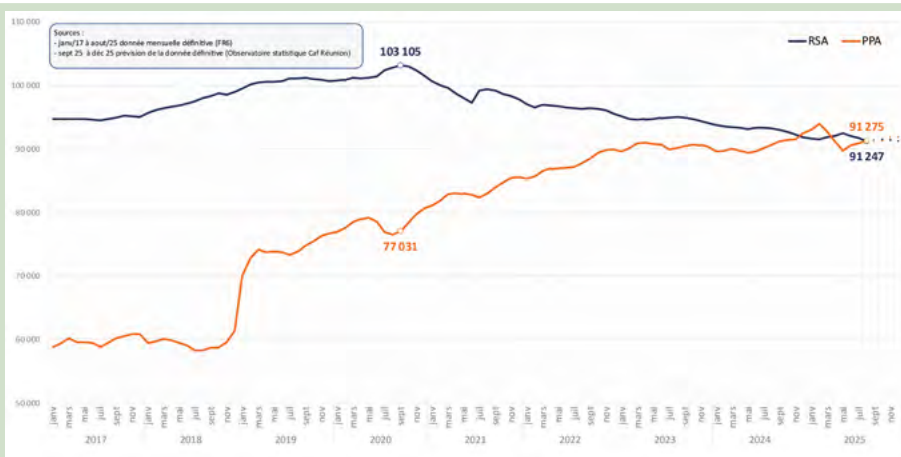
Ainsi en 2025, la Caf de La Réunion a adapté l'outil ESPOAR pour intégrer ces changements. Elle a enregistré et traité :

- **15 216** demandes de RSA ;
- **8 978** orientations via l'algorithme « péi » de l'extranet Espoar ;
- **1 121** orientations à la suite d'un entretien giratoire ;
- **163** situations examinées par l'équipe pluridisciplinaires dont 7 dans le nouveau dispositif de sanction.

Répartition des orientations entre les organismes référents



L'évolution des bénéficiaires de RSA et de la Prime d'activité





**ÉCOUTER
DIALOGUER
TROUVER DES SOLUTIONS**

La médiation administrative,
un engagement pour
un service de qualité



03 L'activité de la Caf 2025

Accompagner les réclamations La Médiation administrative

La médiation administrative est inscrite dans la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au Service d'une Société de Confiance (ESSOC) dite Loi ESSOC.

A l'heure où les Caf s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et s'engagent à garantir le bon accès au droit, la médiation administrative apparaît comme un mode alternatif de résolution des conflits, permettant de restaurer le dialogue. Partie prenante de la démarche qualité, la médiation concourt à l'amélioration de la qualité du service rendu à l'usager en identifiant les motifs de mécontentement, détectant les dysfonctionnements et proposant des solutions correctives.

La médiation administrative, interface entre les allocataires et les services de la Caf, intervient une fois que toutes les démarches préalables (demande de renseignements, de précisions, réclamations...) ont été effectuées et que l'incompréhension ou le désaccord persiste. Le médiateur est à l'écoute de l'allocataire et a pour objectif de restaurer le dialogue.

La Médiation administrative complète les dispositifs des Caf en proposant un traitement individualisé des situations afin notamment de limiter la judiciarisation des recours, tant dans l'intérêt de l'allocataire que de celui de la Caisse.

Dans le cadre du Plan de contrôle interne, un nouvel objectif a été fixé à la médiation dans le cadre du déploiement du processus M 2 « répondre, orienter, accompagner l'usager » : 75 % de taux de prise en charge en moins de 8 jours.

En 2025, la Caf de La Réunion atteint largement l'objectif avec 83,1% de taux de prise en charge dans un contexte d'augmentation du nombre de saisines. Cette augmentation de la charge a d'ailleurs eu pour conséquence une difficulté de traitement dans des délais raisonnables les dossiers qui s'avèrent de plus en plus complexes.

Chiffres 2025



511 saisines prises en charge
dont 281 téléprocédures
68% d'augmentation
des saisines par rapport à 2024



6,22 jours de délai de prise en charge
contre 6,94 jours en 2024 cela est lié à la complexité des dossiers pris en charge.



Les saisines émanent principalement de :

50% > **Allocataires** contre 49% en 2024

18% > **Élus** contre 21% en 2024

12% > **Services de l'Etat** contre 13% en 2024

11% > **Délégués à la Défenseure des droits** contre 6% en 2024



Les motifs de saisines

52% > **les absences de paiement**

25% > **les indus**



Les principaux points législatifs sources d'incompréhension

- La complexité de la législation en matière de passage à la retraite des minima sociaux
- L'accès aux droits
- Les traitements spécifiques aux travailleurs indépendants ;
- Les contrôles sur place



Une gestion sécurisée au profit de la performance



Le contrôle interne et la démarche qualité intégrée

La politique de contrôle interne a pour ambition de sécuriser les droits, de vérifier la conformité des situations déclarées, de prévenir et lutter contre la fraude, tout en garantissant aux familles et aux partenaires un paiement rapide, régulier et conforme au juste droit. Elle s'inscrit dans le cadre défini par le décret n°2022 1283 du 30 septembre 2022, qui réaffirme l'importance du dispositif de contrôle interne et l'exigence de cohérence entre la stratégie de maîtrise des risques, les enjeux stratégiques de la Branche (qualité de service, performance, pilotage gestionnaire) et les engagements contractualisés dans les COG.

Dans cette logique, le contrôle interne poursuit son évolution vers davantage d'efficacité, en intégrant pleinement les notions de performance, de responsabilisation et de pilotage par la donnée. L'élaboration et la mise en œuvre du dispositif de contrôle interne constituent une responsabilité partagée entre le Directeur Général et le Directeur Comptable et Financier, à la fois au niveau national et local.

À la Caf de La Réunion, l'organisation a permis de renforcer l'articulation entre maîtrise des risques, amélioration continue, pilotage des indicateurs et performance opérationnelle.

En 2025, l'enjeu majeur a été d'inscrire durablement les recommandations du Plan d'Amélioration de la Qualité Transverse (PAQT) dans le fonctionnement quotidien de

l'organisme, de consolider les pratiques de maîtrise des risques et de renforcer la qualité des données.

L'année a notamment été marquée par plusieurs avancées structurantes :

- La diffusion d'une lettre d'engagement sur la qualité, rappelant les principes directeurs et les attentes en matière de maîtrise des risques
- La mise à jour de la cartographie des processus
- La création d'une communauté des pilotes de processus, facilitant l'animation transverse, le partage de pratiques et l'appropriation des responsabilités
- La mise en œuvre d'un tableau de bord de pilotage, renforçant la visibilité sur les indicateurs stratégiques liés à la qualité et au contrôle interne ;
- La montée en charge de l'instance qualité relative aux services supports et l'installation de l'instance qualité relative au service aux partenaires, complétant le dispositif d'animation qualité.

Par ailleurs, les neuf revues de performance métiers et supports ont été réalisées, constituant des moments clés d'analyse partagée, d'animation de la performance structurée autour des processus, d'identification de points de vigilance et de priorisation des actions d'amélioration continue.

La couverture des risques externes : le contrôle des données entrantes

DE FAÇON PRÉVENTIVE

• Les échanges automatisés

908 257 contrôles ont été effectués pour un impact financier de **9,1 millions d'€** dans le cadre des échanges avec la DGFIP et France Travail.

• Le référencement des bénéficiaires et des tiers :

- **784 760** Nir Certifiés.
- **96 662** adresses de contact tiers certifiées.
- **79 835** tiers personnes physiques certifiés.
- **14 685** tiers personnes morales certifiés
- **344 490** adresses allocataires certifiées

DE FAÇON CURATIVE

• Les contrôles sur pièces

Les contrôles sur pièces peuvent revêtir diverses formes : contrôles activité ressources (Rac) annuels et trimestriels, ciblage de dossiers à risques via le datamining, contrôles thématiques (exemple : bailleurs bénéficiaires de RSA).

Les **29 599** contrôles sur pièces réalisés ont permis de régulariser **14,5 millions d'€**

(**10,2 millions d'€** d'indus et **4,3 millions d'€** de rappels).

• Les contrôles au domicile des allocataires

Le contrôle sur place est le levier le plus efficace de la politique de contrôle.

Les **2 836** contrôles sur place ont permis de régulariser **14,7 millions d'€**. (**12,3 millions d'€** d'indus et **2,4 millions d'€** de rappels), le montant d'impact financier moyen est de **5 181 €**.

Le rendement de ces contrôles est de **118 %**. Le contrôle sur place a donné lieu à chaque fois à une régularisation des droits de l'allocataire.

• Les contrôles sur place en action sociale

En matière d'action sociale, la couverture du risque externe s'effectue par la réalisation de contrôles sur place des équipements et structures.

38 contrôles ont été réalisés permettant la vérification des prestations de service à hauteur de **10,1 millions d'€** (montant d'impact financier moyen : **20 323 €**)

04 Une gestion sécurisée au profit de la performance

► Les recours

La commission de recours amiable a traité **7 997** dossiers :

- **215** contestations de droit
- **7 782** demandes de remises de dettes

► Le recouvrement des indus

149 802 indus ont été constatés à hauteur de **84,5 millions d'€**

Le recouvrement global (incluant les remises de dettes, les transferts, les annulations de créances) s'est élevé à **75,4 millions d'€**

► Les admissions en non-valeur

847 admissions en non-valeur : **1,4 millions d'€**

► La couverture des risques internes : les contrôles métiers

Dans le domaine des prestations légales, **59 528** contrôles vérifications ont été effectués, répartis autour des 3 composantes suivantes :

- Contrôles obligatoires : **28 265** contrôles réalisés pour un montant d'impact financier de **4,8 millions d'€**
- Datamining métier : **18 121** contrôles réalisés pour un montant d'impact financier de **2,7 millions d'€**
- Cibles locales : **13 142** contrôles réalisés pour un montant d'impact financier de **3,7 millions d'€**

En matière d'action sociale, les services de la Direction Comptable et Financière ont procédé à la vérification :

- De **639** objets scorés sur 2 427 dans l'outil MAIA portant le taux de vérification du scoring à **26%** toutes natures de prestations confondues. Ces contrôles métiers sont répartis en 3 catégories de ciblage couvrant les charges à payer, les contrats et les déclarations de données réelles. Il est à noter que les dernières années ont été caractérisées par une forte montée en charge dans l'appli Maia. En effet, l'ensemble des prestations de service et des subventions de fonctionnement est désormais traité dans l'outil.
- des subventions à hauteur de **50,43%** soit un montant contrôlé de **3,8 millions d'€** dans l'outil SIAS SPC. Le décommissionnement de Sias va se poursuivre en 2027 avec pour objectif le décommissionnement total de Sias SPC

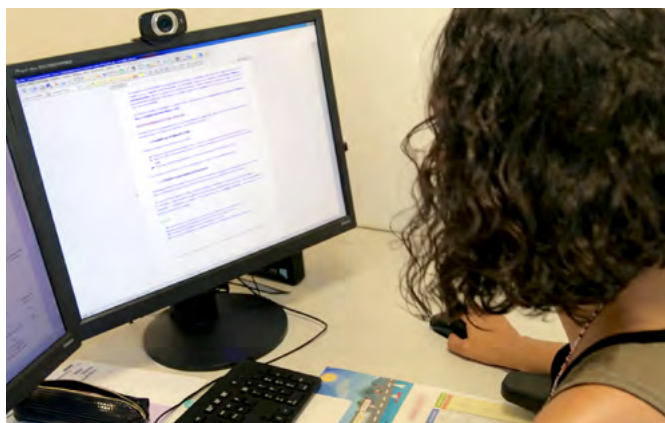
► Les sécurisations informatiques

Les **35** bonnes pratiques du référentiel de contrôle interne du système d'information ont été acquittées en 2025.

Les **20** processus des habilitations également

Les revues inverses d'habilitations et les contrôles Cdap ont été réalisés

Les contrôles Cdap : **36** partenaires contrôlés (soit **16%**)



■ Les indicateurs de mesure de la qualité de la liquidation

Les indicateurs de mesure de la qualité de la liquidation permettent de mesurer la qualité financière en sortie de liquidation (IQL0) et 6 mois après la liquidation (IQL6).

L'indicateur Iql0 relatif à la liquidation en temps réel

Objectif qualité financière IQL0 fin 2025	92.4 %		
IQL0 : 3 345 dossiers vérifiés	2023	2024	2025
Objectif : vérifier entre 0.5 et 0.6 % des dossiers liquidés	0,51 %	0,52 %	0,56 %
Indicateur de qualité financière	90,1 %	91 %	90,1 %
Taux d'erreurs	21,2 %	17,1 %	19,8 %

- o Un taux de qualité financière à la sortie de la liquidation de **90,1 %** sur l'année 2025
- o **9,9 %** des dossiers ciblés présentent une erreur avec impact financier
- o Un taux d'erreur de **19,8 %** en dégradation : +2,7 points comparé à 2024

L'indicateur Iql6 : 6 mois après la liquidation des dossiers.

Indicateur qualité financière IQL6 fin 2025	94,8%		
IQL6 : 1 604 dossiers vérifiés	2023	2024	2025
Objectif : vérifier 0,3% des dossiers liquidés	0,3%	0,3%	0,3 %
Indicateur de qualité financière	94,4%	96,1%	93,7 %
Taux d'erreurs	15,7%	11,2%	16,5 %

- o Un taux de qualité financière après 6 mois de liquidation de **93,7 %**
- o **6,3 %** des dossiers ciblés présentent une erreur avec impact financier
- o Un taux d'erreur de **16,5 %** en dégradation : +5,3 points comparé à 2024

Une gestion sécurisée au profit de la performance

■ Le Contrôle sur place

Le contrôle sur place constitue un levier essentiel et performant dans la lutte contre la fraude. Il garantit la bonne utilisation des fonds publics et contribue au paiement du juste droit aux usagers.

En 2025, les contrôleurs ont détecté un impact financier de **14 692 066 €**. L'impact financier moyen atteint **5 181 €**, un niveau proche de celui enregistré en 2024 (5 138 €) et cela malgré un nombre de rapports d'enquête ont été clôturés inférieur à 2024, **2 836** contre **2 964**.

La liquidation des rapports de contrôle a permis de détecter **12 247 294 €** d'indus, contre **12 978 930 €** en 2024, ainsi que **2 444 772 €** de rappels, contre **2 533 217 €** l'année précédente.

L'année 2025 se caractérise surtout par une exigence

croissante en matière de sécurisation du contrôle sur place. La procédure fraude impose un niveau de rigueur renforcé, tant dans la traçabilité des opérations que dans la qualité et la robustesse des constats réalisés. Les contrôleurs doivent ainsi sécuriser davantage la collecte des éléments de preuve, documenter précisément chaque étape et veiller en permanence à la conformité juridique de leurs interventions. Cette sécurisation accrue vise à fiabiliser les dossiers transmis aux instances dédiées, à limiter les risques de contestation et à garantir la solidité des suites administratives ou judiciaires. Dans un contexte d'enjeux financiers et réglementaires toujours plus importants, le contrôle sur place s'affirme plus que jamais comme un maillon indispensable de la maîtrise du risque et de la lutte contre la fraude.

Évolution des résultats de la Caf entre 2019 et 2025 en matière de contrôle sur place

Contrôles sur place	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de contrôles clos	4 860	4 344	5 328	5 141	3 762	2 964	2 836
Impact financier global	8 396 645 €	7 987 234 €	13 500 942 €	13 431 989 €	13 056 305 €	15 512 147 €	14 692 066 €
Impact financier moyen	1 738 €	1 839 €	2 534 €	2 613 €	3 471 €	5 138 €	5 181 €

■ La prévention des Indus

En 2025, la Caf de La Réunion a poursuivi et renforcé ses actions de maîtrise des risques, en mettant en œuvre à la fois les campagnes nationales déployées par la Branche et un ensemble d'actions locales internes et externes destinées à prévenir les indus, améliorer la qualité déclarative et sécuriser les droits des allocataires.

Dans le cadre des actions nationales, les campagnes de régularisation spontanée ont été mises en œuvre sur le territoire

- **La campagne de régularisation spontanée "Enfants / Jeunes salariés"** : accompagner les foyers dans la mise à jour de la situation professionnelle ou statutaire des enfants.

- **la campagne de régularisation spontanée "Vie maritale"** : cibler les situations déclarées comme isolées alors que certains éléments pouvaient indiquer l'existence d'une vie maritale.

- **La campagne de régularisation spontanée "Jeunes allocataires"** s'adressait aux nouveaux allocataires.

En complément de ces actions nationales, plusieurs actions internes et externes ont été conduites localement :

- **Des communications sur les réseaux sociaux** pour rappeler les obligations déclaratives relatives à la situation professionnelle d'un enfant, notamment en cas de contrat d'apprentissage ou de service civique.

- Une série de **communications relatives à la Déclaration de Ressources Mensuelles (DRM)** a été diffusée entre janvier et mars 2025 pour rappeler les enjeux d'une déclaration mensuelle complète et exacte.

- Une communication en direction des allocataires concernant **la condition de résidence pour le bénéfice des prestations**.

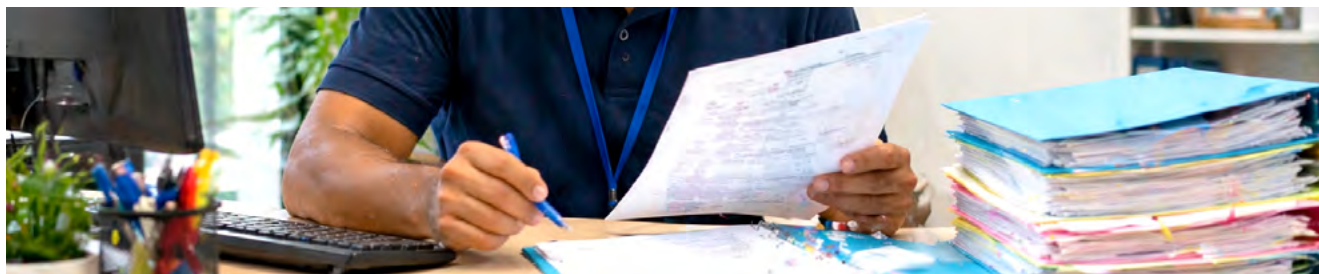
Des actions spécifiques ont également été menées auprès des partenaires institutionnels. La lettre aux partenaires n°38 a porté sur la DRM et ses impacts sur la prévention des indus, tandis que la lettre n°39 a traité des contrôles, de la lutte contre la fraude et du droit à l'erreur, permettant de diffuser un message cohérent et partagé avec l'ensemble des relais territoriaux.

Enfin, plusieurs actions internes ont été menées auprès des

04 Une gestion sécurisée au profit de la performance

équipes. Un rappel a été effectué auprès des CSU afin d'insister sur la nécessité de sensibiliser les allocataires au respect des délais de déclaration des changements de situation ainsi qu'à l'importance d'une déclaration complète des ressources du foyer.

contribué en 2025 à renforcer la prévention des indus, à améliorer la fiabilité des droits et à diffuser largement une culture de maîtrise des risques auprès des allocataires, des équipes internes et des partenaires.



■ La lutte contre la fraude

Tout comme la prévention des indus, la lutte contre la fraude demeure, en 2025, un axe stratégique majeur de la maîtrise des risques. Elle s'appuie à la fois sur des actions de prévention et de sensibilisation destinées aux usagers, mais également sur un dispositif renforcé de détection et de traitement des situations à risque. Celui-ci s'appuie sur plusieurs leviers :

- l'analyse d'incohérences dans les déclarations ou les pièces justificatives transmises,
- les contrôles sur pièces et les contrôles sur place effectués par des agents assermentés,
- les outils de ciblage et de datamining déployés dans le cadre du plan national 2025,
- les échanges automatisés de données avec les partenaires institutionnels.

Les situations identifiées comme potentiellement frauduleuses font l'objet d'une étude approfondie, puis sont présentées en commission administrative. Celle-ci

examine les faits, apprécie les manœuvres et détermine si les éléments constitutifs de la fraude sont réunis. Cette étape permet d'assurer une qualification homogène et sécurisée, conforme aux référentiels nationaux.

En cas de qualification de fraude, une sanction graduée est prononcée, en cohérence avec l'importance des manœuvres, le caractère intentionnel et le préjudice engendré. Selon la gravité des faits, la réponse peut aller de l'avertissement à la pénalité financière, ou, pour les situations les plus impactantes, jusqu'au dépôt de plainte ou à la transmission au Parquet.

Ce dispositif global contribue à garantir l'équité de traitement entre les allocataires, à sécuriser la gestion des prestations et à renforcer la confiance dans l'action publique. La lutte contre la fraude, inscrite au cœur des priorités nationales pour 2025, demeure ainsi un pilier essentiel de la responsabilité sociale de la Caf de La Réunion.

■ Bilan de la fraude

La Commission Administrative fraudes s'est réunie 12 fois en 2025 soit une commission par mois.

- **1 977 fraudes** ont été qualifiées pour un montant de **14 802 367 €**, soit une augmentation de **11,6%** par rapport à 2024.
- **2 648 lettres de mise en garde** ont été envoyées en 2025.

Évolution des résultats de la Caf entre 2020 et 2025 en matière de fraude

Année	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Préjudice	5,7 millions d'€	7,7 millions d'€	9,7 millions d'€	10,1 millions d'€	13,1 millions d'€	14,8 millions d'€
Nombre de fraudes qualifiées dont :	1 346	1 433	1 651	1 441	1 739	1 977
Nombre de dépôts de plaintes	114	205	208	74	126	138
Nombre de pénalités	920	995	1 178	1 192	1 322	1 343
Montant des pénalités	443 602 €	641 415 €	903 499 €	1 151 247 €	1 016 815 €	952 187 €
Montant moyen des pénalités				965 €	770 €	709 €
Nombre d'avertissements	304	234	265	175	381	555

05



Les ressources

Les ressources humaines

■ La structure des effectifs

(au 31 décembre 2025)

**ÉVOLUTION DES EFFECTIFS TITULAIRES
ET DE LA STRUCTURE PAR CATÉGORIE
PROFESSIONNELLE
DE 2024 À 2025 (AU 31/12)**

Année	2024	2025
Agent de direction	5	5
Niveaux 5 et plus	196	234
Personnel informatique	8	8
Niveau 4	268	265
Niveaux 2 et 3	138	141
Total	651	653

■ Les mouvements de personnel CDI

Mouvements	2024	2025
Démissions	2	2
Départs à la retraite	5	5
Départs autres causes (mutation, licenciement...)	11	6
Agents titularisés	17	12
Embauches par mutation ou recrutement interne	2	3
Salariés promus dans une catégorie supérieure	52	53
Agents exerçant leur activité à temps partiel	31	38
Agents reconnus en qualité de travailleurs handicapés	61	68
Nombre de départs (CDI)	18	13
Nombre d'embauches (CDI)	19	15

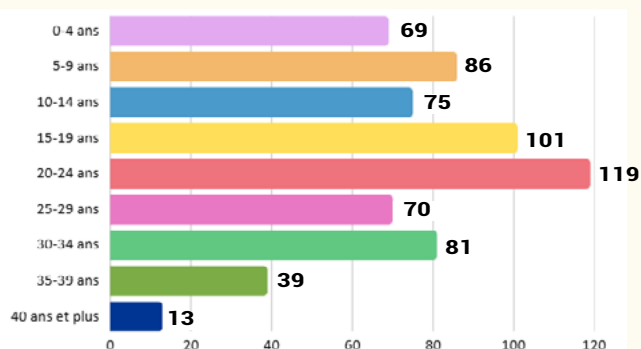
RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR SEXE

Mouvements	Nombre	Pourcentage
HOMMES	185	28,33%
FEMMES	468	71,67%
ENSEMBLE	653	100 %

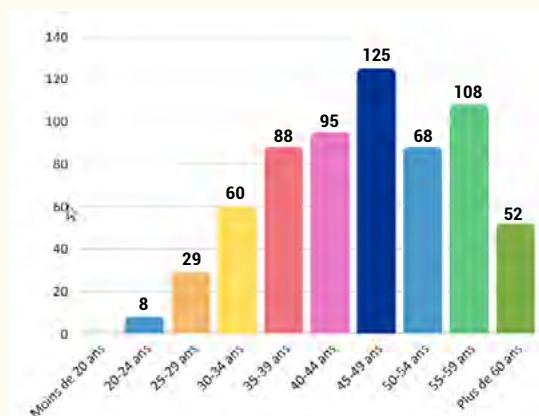


RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PERMANENT PAR TRANCHE D'ANCIENNETÉ AU 31/12/2025

Effectif CDI : 653 Ancienneté moyenne : 19



RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PERMANENT 2025 PAR TRANCHE D'ÂGE



05 Les ressources 2025

■ Formation professionnelle

En 2025, 363 agents ont bénéficié d'une action de formation, représentant un taux d'accès global à la formation de 53,83%. Cette politique de formation de la Caf de La Réunion s'est traduite par 20 111 heures de formation dispensées au cours de l'année, ce qui correspond à une moyenne d'environ 7 jours de formation par agent formé.

NOMBRE D'AGENTS FORMÉS en 2025

MONTANT CONSACRÉ À LA FORMATION CONTINUE - 2025	
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	4,03%
Montant consacré à la formation continue	1 541 821€
Formation interne	310 529 €
Formation effectuée en application de conventions	-
Dépenses nettes de formation externes	89 310 €
Rémunération maintenue des stagiaires	613 833 €
Frais de transport et hébergement	69 116 €
Versement à des fonds d'assurance formation	459 033 €

Mouvements	Hommes	Femmes	Total
Nombre de stagiaires (Nouvelle répartition)	93	270	363
Employés : Niveau 1 à 4B + I à III	69	184	253
Cadres intermédiaires : Niveau 5A à 7+ IVA à VI	21	78	99
Cadres stratégiques : Niveau 8 à 9 + VII à IX	1	6	7
Direction et cadres supérieurs : ADD + X	2	2	4

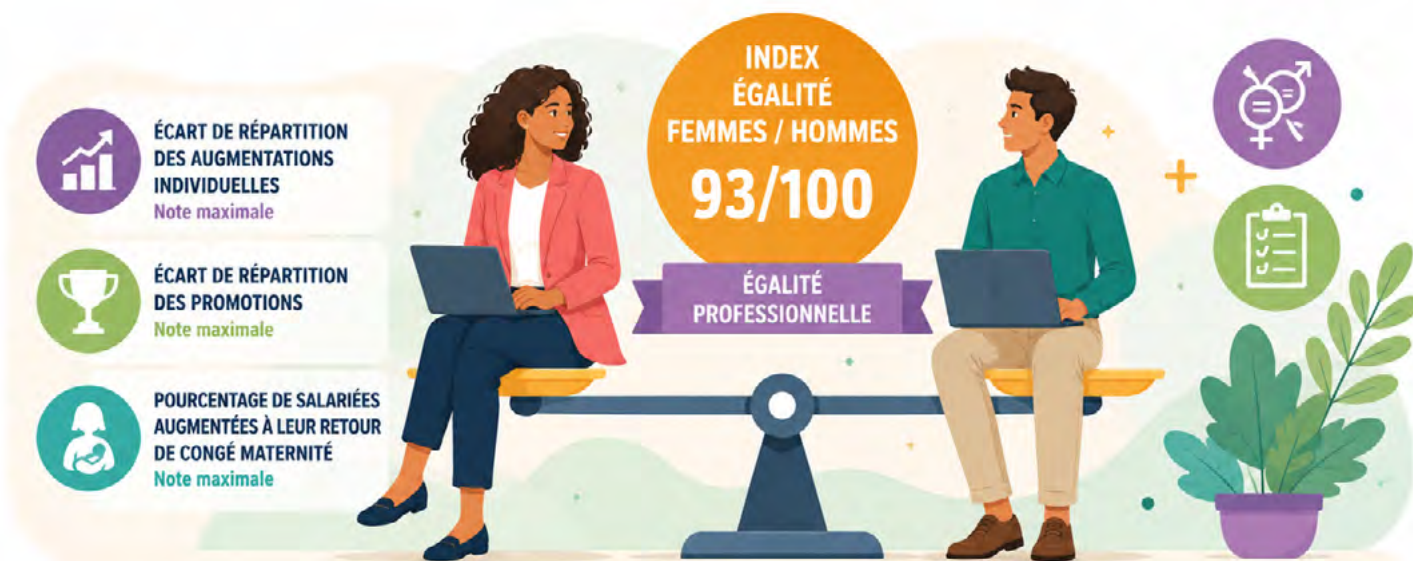
■ Indice égalité femmes / hommes

En 2025, la Caf de La Réunion a maintenu son score de 93/100 à l'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, atteignant la note maximale sur 3 des 5 indicateurs de l'index :

- L'écart de répartition des promotions ;
- Et le pourcentage de salariées augmentées à leur retour de congé maternité.

- L'écart de répartition des augmentations individuelles ;

La Caf de La Réunion entend maintenir cette exigence dans les années à venir.



05 Les ressources 2025

■ Une politique de recrutement dynamique et diversifiée

CDI > Entrées 2025

Embauche	2
Mutation	1
Titularisation	12
Total	15

CDD > Entrées 2025

Surcroit	53
Remplacement	6
Apprentis	5
Contrat Pro	6
Total	70



■ L'engagement en faveur de la jeunesse

En 2025, **21** stagiaires ont été accueillis, répartis comme suit :

- 14 stages d'observation (collège et lycée),
- 1 stage de niveau BTS,
- 6 stages d'études supérieures ou professionnalisantes.

Ces données illustrent l'engagement de l'organisme en matière d'accueil, d'accompagnement des jeunes, ainsi que sa contribution à la transmission des savoirs et à la diversité des parcours de formation.

Volontaires service civique

Pour la 11^{ème} année consécutive, la Caf a accueilli 9 Volontaires en service civique. Leur mission consiste à accompagner les allocataires, notamment en les sensibilisant à l'utilisation du site caf.fr et en les familiarisant aux outils numériques, levier essentiel d'accès aux droits.

Déployés sur l'ensemble de nos sites d'accueil, ils constituent un relais de proximité favorisant l'inclusion numérique des publics.

A leur arrivée, les volontaires bénéficient d'une sensibilisation aux missions de l'organisme, aux prestations proposées ainsi que d'une formation dédiée.

L'accueil des jeunes en alternance

En 2025, La Caf de La Réunion a accueilli 5 nouveaux alternants en contrat d'apprentissage, portant l'effectif total à 9 alternants, incluant ceux recrutés en 2024 et toujours en poste.

■ La politique en faveur du handicap

En 2025, la Caf de La Réunion poursuit ses actions en faveur de l'égalité des chances et du maintien dans l'emploi, avec un taux d'emploi direct de personnes en situation de handicap qui s'élève à 10,16%.

Plusieurs initiatives sont déployées à cet effet :

L'adaptation et l'aménagement des postes de travail individuels, en coordination avec la médecine du travail et des partenaires spécialisés tel que Cap Emploi ;

Le maintien d'un recrutement inclusif, notamment à travers notre participation à des salons spécialisés favorisant la mise en relation avec des candidats en situation des handicaps ;

La sensibilisation des salariés de l'organisme, à travers l'organisation de différents ateliers notamment lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (Duoday, webinaires, fresque de l'inclusion).

Nous poursuivrons notre engagement en faveur d'un

environnement de travail équitable, respectueux et inclusif pour l'ensemble des collaborateurs.

Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés

	Caf
Effectif d'assujettissement	673,93
Bénéficiaire de l'obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés à employer	40,44
Bénéficiaire de l'obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés interne employé	68,6
Taux d'emploi	10,16 %



■ Une montée en puissance du travail à distance

Au terme de la 7ème campagne, 341 accords de télétravail ont été renouvelés et 61 nouveaux accords mis en place, portant à 402 le nombre de télétravailleurs au sein de l'organisme, soit une hausse de 16% par rapport à la campagne précédente. Environ 37% des télétravailleurs bénéficient de 3 jours de télétravail par semaine.

■ La santé mentale grande cause Nationale

La santé mentale a été désignée grande cause nationale en 2025. Dans ce cadre, la Caf de La Réunion a organisé plusieurs actions de sensibilisation. Ces initiatives s'inscrivent dans une démarche de prévention des risques psychosociaux.

■ La déontologie au cœur de nos pratiques

En 2025, une campagne de sensibilisation aux principes de déontologie a été menée auprès des agents, notamment sur les enjeux liés au secret professionnel, afin de garantir un cadre de travail respectueux des règles et des valeurs de l'organisme.

Par ailleurs, les membres du Conseil d'administration ont également bénéficié d'une action de sensibilisation sur ces

thématiques, contribuant à renforcer la confiance et le bon fonctionnement de l'institution.

Ces actions visent à prévenir les situations à risque, notamment les conflits d'intérêts, et à rappeler les principes de devoir de réserve et de neutralité.

■ Négociations locales dynamiques et ambitieuses

Au cours de l'année 2025, plusieurs négociations locales structurantes ont été menées à terme, renforçant le dialogue social et permettant la conclusion d'accords alignés avec les orientations nationales et les spécificités locales.

Ces avancées traduisent la volonté commune de moderniser les pratiques, d'améliorer les conditions de travail et d'assurer un cadre organisationnel répondant aux enjeux actuels et futurs.

- Protocole d'Accord Égalité Professionnelle et Diversité : renforcement de l'égalité de traitement, prévention des discriminations et promotion d'un environnement inclusif.

- Protocole d'Accord Droit à la Déconnexion : encadrement des usages numériques pour préserver l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle, prévenir les risques psychosociaux et encourager un usage responsable des outils de communication.

- Protocole d'Accord sur le Vote Électronique : modernisation des processus électoraux, facilitation de la participation et sécurisation des scrutins.

- Protocole d'Accord Pré-électoral – Scrutin des représentants du Personnel au Conseil d'Administration : organisation des élections 2026 dans un cadre garantissant transparence et conformité réglementaire.



05 Les ressources 2025

La communication



Une communication au service des familles, des partenaires et des équipes

En 2025, la Caf de La Réunion a confirmé le rôle stratégique de sa communication en accompagnant les évolutions de l'organisme, en valorisant ses actions et en renforçant les liens avec ses publics. Véritable levier de mise en œuvre des politiques sociales, la communication a contribué à rendre l'information plus accessible, à promouvoir les dispositifs auprès des allocataires et à soutenir l'engagement des collaborateurs.

■ Une communication externe au plus près des publics

Tout au long de l'année, la Caf de La Réunion a déployé des actions de communication visant à informer, sensibiliser et valoriser ses missions. Plusieurs temps forts ont marqué cette dynamique, notamment la Semaine de l'emploi de la Sécurité sociale, mettant en lumière la diversité des métiers et des parcours, ainsi que les campagnes nationales de prévention Octobre Rose et Novembre Bleu, illustrant l'engagement de la Caf dans les enjeux de santé publique.

La visite nationale au siège de Gaëlle Choquer-Marchand et

Laurent Tréluyer, du 2 au 4 juin 2025, a constitué un moment clé, valorisé à travers différents supports de communication.

Par ailleurs, la diffusion régulière des magazines Vies de famille et de la Lettre aux partenaires a permis de renforcer l'information et le lien avec les publics et les partenaires.

L'optimisation des canaux de communication (site caf.fr, réseaux sociaux, campagnes emailing et SMS, supports print) a contribué à élargir la portée des messages et à mieux répondre aux attentes des allocataires.

■ Une communication interne qui rassemble et mobilise

En interne, la communication a joué un rôle central dans la diffusion de l'information et le renforcement de la cohésion des équipes. Le format vidéo récurrent « Le Récaf », diffusé tout au long de l'année, a permis de valoriser les actualités internes et les initiatives portées par les services.

Plusieurs temps forts ont également rythmé la vie de l'organisme, notamment la Journée du personnel 2025,

favorisant les échanges et la convivialité, ainsi que la SEEPH 2025 (Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées), marquée par une mobilisation collective en faveur de l'inclusion.

Ces actions ont contribué à renforcer le sentiment d'appartenance, à valoriser les collaborateurs et à accompagner les dynamiques internes de l'organisme.

■ Une communication au service de la transformation

En 2025, la Caf de La Réunion poursuit le développement d'une communication moderne, accessible et fédératrice, pleinement intégrée à son projet d'entreprise. Elle s'inscrit

comme un levier essentiel pour accompagner les transformations, valoriser les actions menées et renforcer le lien avec l'ensemble de ses publics.

■ Les chiffres clés de la communication en 2025



La Caf de La Réunion poursuit cette dynamique pour rester **proche, utile** et **connectée** à tous ses publics.

05 Les ressources 2025

Transition écologique et développement durable

L'année 2025 a été celle de l'accélération et de la concrétisation en matière de transition écologique.

Ainsi, de multiples actions ont été mises en œuvre en la matière auprès de l'ensemble des salariés :

- Une **journée du personnel** placée sous le signe de la transition écologique, intégrant notamment des interventions, ateliers et expositions sur le sujet ;
- La mise en place d'un **groupe projet interne** composé d'agents issus de tous sites et tous services, chargés de formuler des propositions d'actions très opérationnelles et prenant en compte les contraintes de chaque métier ;
- Des **actions de sensibilisation au tri** et à la réduction déchets ;
- L'organisation de **temps de restauration 100% végétariens** ;
- La **suppression de tous les emballages jetables** au sein du restaurant d'entreprise et la remise à tous les agents de boîtes repas réutilisables en verre, pour éviter les emballages jetables.

Par ailleurs, de façon structurelle, dans un double objectif de transition écologique d'une part et de performance économique d'autre part :

- Le **parc de véhicule de service a fortement été renouvelé**, avec l'acquisition de 6 véhicules 100% électriques ;
- **Installation de bornes supplémentaires** de recharge pour les véhicules électriques sur l'ensemble des sites ;
- Dans le cadre de l'utilisation des certificats d'économie d'énergie, plus de **450 brasseurs d'air ont été installés** sur les sites de Beauséjour et Saint Paul, constituant ainsi une alternative pertinente à l'utilisation de la climatisation ;
- Les **groupes d'eau glacée ont été arrêtés** durant la période de l'hiver austral, de juillet à septembre ;
- **Début du chantier de la future centrale photovoltaïque sur le site de l'antenne Sud** (Saint Pierre), dans la perspective de couvrir 30 % des besoins en électricité du site.

Les services techniques



CONTRATS MARCHÉS

• Appui aux services exécuteurs pour toute question relative à la mise en place des marchés et contrats (définition du besoin, détermination de la procédure, rédaction des pièces administratives et techniques, rédaction du rétroplanning...).

• Appui à la direction pour toute question d'ordre juridique relative aux contrats et marchés.

• Le service achats/marchés a maintenu sa mission d'appui aux services exécuteurs : appui juridique, définition du besoin, détermination de la procédure, rédaction des pièces administratives et techniques, rédaction du rétroplanning...

8 marchés lancés

29 Contrats de maintenance

8 mise en concurrence



IMPRIMERIE

140 906
Impressions



ÉCONOMAT

115
Demandes traitées



ACCUEIL PARTENAIRES

3 706

partenaires accueillis
(coursiers, administrations,
dépôts plis, entreprises...)



COURRIERS

88 032 reçus



IMMOBILIER

Des opérations de cessions et/ou vente ont été engagées dans une logique de rationalisation des espaces et du patrimoine immobilier mais également d'optimisation des coûts. C'est notamment dans ce cadre, et à l'aune de travaux de réaménagement des locaux du siège social, que la restitution de location de salles de réunion extérieures a pu être réalisée début décembre 2025.

Par ailleurs, un appel à manifestation d'intérêt a été réalisé en mai 2025 dans l'objectif d'identifier les acteurs économiques, d'appréhender l'état du marché et d'éclairer la définition des besoins de la Caf de La Réunion dans la recherche de nouveaux locaux sur le territoire Est.

Logistique et sécurité

L'année 2025 a été caractérisée par :

■ Un renforcement des dispositifs de sécurité

SSI, intrusion, vidéosurveillance, ascenseurs, dispositifs travailleurs isolés.

■ Une sollicitation accrue des équipes hygiène et techniques

Impact direct des sinistres climatiques (Cyclons Garance & Belal) sur les travaux et remises en conformité.

■ Une gestion patrimoniale dynamique et modernisée

Réaménagements des espaces en lien avec la réorganisation des directions et services, montée en charge ISIAc NG, inventaires complets.

■ Des investissements ambitieux en matière de développement durable

Électrification du parc de véhicules de services, installation de bornes de recharge, gestion des mobiliers, amélioration du confort des agents.

■ Le service HSE (Hygiène, Sécurité, Environnement)

L'année 2025 a été marquée par une **consolidation importante des systèmes de sûreté mais également par une forte activité liées aux aléas climatiques.**

Ainsi, les dépenses de sécurité en 2025 se sont élevées à près de 492 000€, dont plus de 33 000€ en investissement.

Les actions majeures mises en œuvre ont porté sur la surveillance/sécurité des sites (principal poste de dépense avec plus de 302 000€), la sécurité incendie (maintenance, remplacement de la centrale SSI au siège, traitement des sinistres Garance), la sûreté et la gestion des contrôles d'accès (mise à niveau des systèmes intrusion sur plusieurs sites...), la vidéosurveillance et la télésurveillance, ou encore l'organisation de nombreuses maintenances et réparations sur le parc des ascenseurs (notamment suite aux cyclones Belal et Garance)

Par ailleurs, un changement complet des badges agents (badges HID au format carte CB) a été réalisé dans un souci d'efficacité et de hausse du niveau de sûreté.

Enfin, un système de Protection des travailleurs Isolés (PTI) a été déployé sur les téléphones mobiles des contrôleurs (outil BEEPIZ).

Près de **610 000 € ont été consacrés aux dépenses en matière d'hygiène**, dans le cadre courant de l'activité (nettoyage, désinsectisation/démoustication, climatisation... mais également au titre d'importantes opérations de remise en état post-sinistres notamment sur les sites de Beauséjour (siège) et de Saint Benoît.

Enfin, les actions d'entretien/maintenance, d'amélioration et d'aménagement se sont poursuivies pour un montant

de **138 349,79 € en fonctionnement et 264 593,45 € en investissement** (acquisition de véhicules, mobilier, etc.).

■ Le service Patrimoine

2025 a été marquée par la poursuite de la réorganisation spatiale au siège (Beauséjour), en lien avec la réorganisation des services.

L'activité a ainsi été particulièrement dynamique : opérations de déménagement / réaménagement, réimplantation de services, création de salles de réunion et espaces de travail partagés, etc.

Par ailleurs, le renouvellement du mobilier s'est poursuivi avec l'acquisition de 204 mobiliers pour plus de 37 000€.

Enfin, l'année a été particulièrement marquée par la réalisation de l'inventaire physique et comptable sur l'ensemble des sites (intégration ISIAc dans les arrêtés comptables) dans le cadre de la nouvelle version de l'outil ISIAc.

A ce titre, 781 opérations de création de biens ont été réalisées pour un montant de 529 292,87 € et 2 412 biens ont été sortis de l'inventaire (cessions agents, associations, ADRIE – recyclage/destruction).

■ Services Techniques – Travaux

Les services techniques ont mené, directement en régie et/ou en lien avec des entreprises, de nombreux travaux courants et de maintenance, de sécurisation et de remise en état liés aux sinistres provoqués par les Cyclones Belal puis Garance.

Par ailleurs, un fort investissement a été réalisé dans le cadre des opérations de réorganisation et réaménagements des services : réorganisation des étages 1, 2, 4 et 5 au siège, aménagement de nouvelles salles de réunion/formation, poursuite d'aménagement en faveur de la QVCT : suite du déploiement des espaces de convivialité ou encore installation de « Kaz à livres » dans tous les sites.



Les ressources informatiques

En 2025, le Système d'Information (SI) a poursuivi sa modernisation à travers des projets locaux et nationaux contribuant à la sécurisation, à la performance et à l'accompagnement des métiers.

■ Poursuite du déploiement de la nouvelle stratégie d'équipement informatique

Le renouvellement du parc informatique s'est achevé avec l'atteinte de l'objectif de remplacement des postes fixes par des ordinateurs portables. Chaque agent dispose désormais d'un équipement standardisé comprenant un ordinateur portable, deux écrans et un casque, favorisant la mobilité et la flexibilité du travail.

Cette stratégie a permis de réduire fortement l'obsolescence du matériel, avec un taux de 0 % pour les ordinateurs et de 1,53 % pour les moniteurs fin 2025. Les renouvellements se poursuivront afin d'intégrer les évolutions de sécurité telles que l'authentification biométrique.

■ Evolutions de l'infrastructure technique

1. MFA Windows Hello – avril 2025 / septembre 2025

Le SI a déployé l'authentification multi-facteurs Windows Hello afin de renforcer la sécurité des accès et répondre aux exigences nationales de cybersécurité.

2. Renouvellement des équipements réseau – septembre 2025

Les équipements réseau de l'ensemble des sites ont été remplacés et optimisés en partenariat avec les équipes nationales. Cette opération a amélioré les performances, réduit la consommation énergétique et renforcé la sécurité informatique.

3. Renouvellement des serveurs – novembre / décembre 2025

De nouveaux serveurs ont été installés afin de moderniser l'infrastructure. La Caf de La Réunion a joué un rôle pilote pour les Caf des DROM. Les bascules des services locaux se poursuivront en 2026.

■ Projets transversaux

Le SI a accompagné plusieurs projets visant à améliorer les services internes.

4. Déploiement d'un système d'impression centralisée – janvier 2025 / mars 2025

Le déploiement de Gespage sur l'ensemble des copieurs permet l'impression sécurisée par badge et contribue à la réduction des consommations de papier, d'encre et d'énergie.

5. Évolution de l'outil de gestion de temps – janvier à avril 2025

De nouveaux workflows ont été développés avec les RH afin de fiabiliser le suivi du temps de travail, du télétravail et des heures supplémentaires.

6. Développement d'ODI (Outil de Déclaration d'Indemnités) – janvier 2025 / Juin 2025

L'Outil de Déclaration d'Indemnités permet désormais aux agents de saisir et suivre en ligne leurs demandes de

remboursement de frais, réduisant les délais de traitement.

7. Généralisation de GACI-STP – mai 2025 / juillet 2025

De nouveaux formulaires ont été créés pour centraliser les sollicitations des services support et améliorer le suivi des demandes dans un outil unique.

■ Divers

8. ESPOAR

Dans le cadre de la loi Plein Emploi, plusieurs évolutions ont été réalisées sur ESPOAR, notamment pour les échanges de données avec France Travail. De nouveaux développements sont prévus en 2026.

9. Projets nationaux

La Caf de La Réunion a été Caf pilote et maîtrise d'ouvrage sur plusieurs projets structurants, notamment BluesFiles (échanges sécurisés de fichiers) et FED V2 (dématérialisation du parcours du nouvel embauché).

10. Sensibilisation à la sécurité informatique

Les actions de sensibilisation à la cybersécurité se sont poursuivies tout au long de l'année. Les résultats de la campagne de phishing montrent une nette amélioration des comportements : le taux d'agents piégés est passé de 30 % en 2024 à 8 % en 2025..

11. Résolution de tickets / assistance utilisateurs

En 2025, 2 314 tickets GACI-STP ont été résolus, soit une moyenne de 9,2 tickets traités par jour ouvré, témoignant de la forte mobilisation des équipes du SI auprès des utilisateurs.



06



Les instances de décision

06 Les instances de décision

Le Conseil d'administration au 31/12/2025



Président
Harry-Claude MOREL



1^{er} Vice-Président
Philippe POUDROUX



2^{ème} Vice-Président
Harold CAZAL



3^{ème} Vice-Président
Loïc DESIREE

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX (8)

TITULAIRES	SUPPLÉANTS
CGT DESIREE Loïc PAYET Raymond	MOUNIAMA Jean-Denis DIBLAR Linda
CFDT LADERVAL Elie MICHEL Marie Béatrice	LESPORT Marie Clémence TECHER Jean
CGT-FO HOAREAU Martine POUDROUX Philippe	GRONDIN Marianne COURTOIS Pascal
CFTC LAURET Marie Ida	CARASSOU Jimmy
CFE-CGC DEGARD Jean-Marie	LEARD Valérie

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS (5)

MEDEF ABELARD Mickaël CAZAL Harold	MALL Salima MOLLA Mohamed
CPME SORRES Joël RAMIN Natacha	Siège vacant PICCINO Sébastien
U2P LAI-THIONG-HUNG Alexandre	SERVAN James

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS (3)

CPME CLAIN Jean-François	Siège vacant
FNAE PICARD Urielle	BOYER Marie Eliane
U2P CLAIN Alix	Siège vacant

REPRÉSENTANTS DES EXPLOITANTS AGRICOLES (3)

FNSEA MOREL Harry-Claude GRONDIN Nadine HOAREAU Thierry	FONTAINE Dominique LEGROS Murielle SARNON Stéphane
--	--

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES (3)

UNAF/UDAF PAPY JOLIMAN Bénédicte DIDELOT Blandine DIJOUX René	JUNOT Alain TORTILLARD Marie-Thérèse CLAIN Marie Néline
--	---

EN TANT QUE PERSONNES QUALIFIÉES (4)

ABRISKA Marie-Paule Siège vacant GRENIER Yannick MORIN Laurent

EN TANT QUE REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL (3)

CFDT BENARD Marie-Pierre	Siège vacant
CFE-CGC CELESTE Florence	SHUN-KEO Sylvie
CFTC FONTAINE Alain	Siège vacant

06 Les instances de décision

Les commissions réglementaires et facultatives

Instances	Réunions
Conseil d'Administration	5
Commission de Recours Amiable	15(*)
Commission des marchés	2
Commission des pénalités administratives	3
Commission d'action sociale	7
Commission financière et comptable	1

(*) Le changement dans la fréquence des réunions de cette commission intervenu en 2023, pour passer à deux réunions par mois a été maintenu en 2025.

Pilotage et gouvernance

Organigramme - 31/12/2025



Glossaire

AAD	Aide accompagnement à domicile	CTG	Contrat territorial global
AAH	Allocation aux adultes handicapés	DIF	Droit individuel à la formation
AB.....	Allocation de base	DQI	Démarche qualité intégrée
ACM	Accueil de mineurs	DR.....	Déclaration de ressources
ADE.....	Allocation décès	Drajes	Délégations régionales académiques à la jeunesse, à l'engagement et aux sports
ADI.....	Allocation différentielle	DTR.....	Déclaration trimestrielle
AEEH	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	EAJE.....	Établissement d'accueil du jeune enfant
AEI	Aide exceptionnelle à l'investissement	EMS.....	Espace multi services
AF	Allocations familiales	ERP	Établissement recevant du public
AFC	Aide financière collective	Fipe	Fonds d'investissement petite enfance
AFI	Aide financière individuelle	Fnal	Fonds national d'aide au logement
Aged	Allocation de garde d'enfant à domicile	Fnas	Fonds national d'action sociale
Ajpa	Allocation journalière proche aidant	FSL	Fonds de solidarité pour le logement
ALE	Allocation logement étudiant	JAF	Juges des affaires familiales
ALF.....	Allocation de logement familiale	GED	Gestion électronique des documents
ALS	Allocation de logement sociale	GRH	Gestion des ressources humaines
ALSH	Accueils de Loisirs Sans Hébergement	Ideal	Intégration des demandes d'aide au logement
ALT	Allocation de Logement Temporaire	Ifpa	Intermédiation Financière des Pensions Alimentaires
Aripa	Agence de Recouvrement des Impayés de Pensions Alimentaires	Insee	Institut national des statistiques et études économiques
AMI	Appel à manifestation d'intérêt	Isiac	Implémentation du suivi des immobilisations amortissements comptables
ARS	Allocation de rentrée scolaire	Jade	Jeunes ambassadeurs des droits auprès des enfants
ASF	Allocation de soutien familial	Magic.....	Modèle automatisé de gestion institutionnelle comptable
ASFN.....	Allocation de soutien familial non recouvrable	MAM.....	Maison d'assistants maternels
ASFR.....	Allocation de soutien familial recouvrable	MC	Micro-crèche
Aspa	Allocation de solidarité aux personnes âgées	MDR	Maîtrise des risques
AVPF.....	Assurance vieillesse du parent au foyer	MVA.....	Majoration pour la vie autonome (AAH)
AVS	Animation de la vie sociale	NC	Non communiqué
Bafa	Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur	NS	Non significatif
BAFD	Brevet d'aptitude aux fonctions de directeur	PA.....	Prime à l'adoption
BRSA.....	Bénéficiaire RSA	Paje	Prestation d'accueil du jeune enfant
CDSF.....	Comité départemental des services aux familles	PAH.....	Prêt d'amélioration à l'habitat
CE	Contrat enfance	Pala.....	Prêt à l'amélioration du lieu d'accueil
CEJ	Contrat enfance jeunesse	Pars	Prestation accueil restauration scolaire
CER	Contrat d'engagement réciproque	PCB	Point conseil budget
CF	Complément familial	PDI	Programme départemental d'insertion
Cias	Centre inter-communal d'action sociale	PF	Prestation familiale
Clas	Contrats locaux d'accompagnement scolaire	PFS.....	Plateforme de services
Cnaf	Caisse nationale des allocations familiales	Piam.....	Prime d'installation assistants maternels
COG	Convention d'objectifs et de gestion	Pira.....	Prise d'information en relation avec l'allocataire
Copil	Comité de pilotage	PN.....	Prime à la naissance
CPOG	Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion		
CRA	Commission de recours amiable		
CS	Centre social		
CSU.....	Conseiller de service à l'utilisateur		

Glossaire

PreParE	Prestation partagée d'accueil du jeune enfant
PSU	Prestation de service unique
PTI	Pacte territorial pour l'insertion
QVT	Qualité de vie au travail
RAM	Relais d'assistants maternels
RSA	Revenu de solidarité active
Reaap	Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
RSO	Revenu de solidarité
Sdas	Schéma directeur d'action sociale
SDSF.....	Schéma départemental des services aux familles
SEEPH	Semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées
SPPE	Service public de la petite enfance
TCI	Technicien conseil itinérant
TNI	Transfert numérique intégré
Ucanss	Union des caisses nationales de sécurité sociale
VIF	Violences IntraFamiliales



© Caisse d'Allocations Familiales de La Réunion - Juin 2026

Directeur de la publication : Guillaume LACROIX

Mise en page : Service Communication - Crédit photos : Caf de La Réunion



caf·fr

Site web
www.caf.fr

 **3230**

(service gratuit
+ prix appel)



Facebook
<https://www.facebook.com/cafreunion974>



LinkedIn
Caf de La Réunion



Instagram
Cafreunion974



Youtube
@cafreunion974