

Caisse nationale
des Allocations familiaales

Rapport d'activité 2024

*de la branche Famille
de la Sécurité sociale.*



Caisse nationale
des Allocations familiaales

Rapport d'activité 2024

*de la branche Famille
de la Sécurité sociale.*



C

N

A

F

Sommaire

1

Gouvernance et actualités 2024

- Édito croisé 08
- Notre organisation 11
- Le conseil d'administration 12
- Organigramme des services de la Cnaf 16
- Temps forts 2024 18
- L'année en chiffres 20

2

Accompagner les familles et agir pour la solidarité

- Service public de la petite enfance : les Caf, partenaires de la montée en charge 26
- L'intermédiation financière devient la norme pour prévenir les pensions alimentaires impayées 27
- Violences conjugales : un an de mise en œuvre de l'aide universelle 28
- Extension de l'accueil inclusif en centres de loisirs 29
- Pass Colo : un nouvel accès aux vacances pour les jeunes 30

3

L'accès aux droits et le versement du juste droit

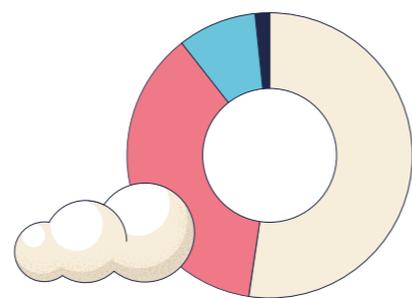
- Une production recentrée sur la qualité de service 32
- Fiabilisation du versement des prestations 35
- Mise en œuvre de la solidarité à la source : étapes clés et retours d'expérience 36
- Sécurité des données personnelles : généralisation de la double authentification 37
- La protection des droits au service de tous 38

4

Des ressources pour agir

- Les finances de la Branche 42
- Coopération interne : un projet collectif au service des équipes 43
- Accélérer, fiabiliser, servir : les priorités de la DSI en 2024 44
- Une communication en évolution pour contribuer à l'accès aux droits et valoriser l'action des Caf 48
- La responsabilité sociétale et environnementale de la Branche en 2024 51
- L'innovation au service de la Branche 54
- La recherche, des connaissances scientifiques pour l'action publique 56
- Des relations internationales particulièrement dynamiques 57





1

Gouvernance et actualités 2024

Edito croisé
08

Notre
organisation
11

Le conseil
d'administration
12

Organigramme des services
de la Cnaf
16

Temps forts 2024
18

L'année
en chiffres
20



Édito croisé

« *La solidarité à la source devient réalité* »

Nicolas Grivel

Directeur général de la Cnaf



« *Un continuum d'interventions pour toutes les familles* »

Isabelle Sancerni

Présidente du conseil d'administration



Que retenir comme principal fait marquant de cette année 2024 ?

Isabelle Sancerni : Le déploiement intégral, sur 2024, de l'ensemble des dispositifs et évolutions portés dans notre Convention d'objectifs et de gestion ! Grâce à l'engagement des services de la Cnaf, le conseil d'administration a pu, dans chacune de ses instances, voter les mesures propres à répondre aux besoins des familles et des partenaires que nous accompagnons, et ce, sur l'ensemble de notre champ d'action. Que ce soit pour la jeunesse, l'enfance, la petite enfance, la parentalité, l'animation de la vie sociale, notre COG est porteuse de puissants leviers d'amélioration de la vie de chacun d'entre nous. Il importait donc d'être au rendez-vous pour que, le plus rapidement possible, ces dispositifs soient opérationnels ! Être exhaustive serait impossible, mais je peux cependant souligner les mesures destinées à favoriser la qualité de l'accueil de nos enfants, comme le financement des journées pédagogiques dans les crèches ou le soutien renforcé aux accueils de loisirs sans hébergement, par le biais de financements majorés et simplifiés. Parce que ce sujet me tient à cœur, je citerai également la mise en œuvre du bonus inclusion handicap dans les accueils de loisirs, dont le succès immédiat donne la mesure de sa nécessité et de son adaptation aux attentes des acteurs concernés.

Nicolas Grivel : Au-delà des sujets évoqués par Isabelle, j'évoquerai le travail de préparation de la solidarité à la source, qui a vu les différentes briques s'assembler tout au long de l'année. Il y a eu d'abord la création du « montant net social », un nouvel agrégat présent sur tous les bulletins de salaire, qui permet aux allocataires du RSA et de la prime d'activité d'avoir la certitude d'indiquer le bon montant sur leur déclaration trimestrielle. La Branche avait beaucoup insisté pour l'obtenir et c'est un progrès important. Il y a eu ensuite les expérimentations menées avec les Caf, d'abord à blanc, puis le pré-remplissage des déclarations trimestrielles en condition réelle réalisé à partir d'octobre dans cinq organismes. Avec un beau résultat à l'issue, et des travaux nombreux pour appréhender la suite. Si vous me le permettez, je voudrais ajouter un autre fait marquant, propre à la Cnaf, qu'aura été le lancement de notre projet collectif. C'est la première fois que nous menions

une telle démarche au sein de notre établissement public, et la première fois qu'étaient réunis l'ensemble de nos collaborateurs issus de nos 11 sites. Cela restera un moment d'enthousiasme, et une image très forte pour moi.

La COG 2023-2027 est ambitieuse et a renforcé les moyens des Caf. Qu'est-ce que ces moyens ont permis ?

Nicolas Grivel : Pour notre Branche, la COG s'est traduite par la possibilité de bénéficier de renforts de personnels, et l'année 2024 aura permis de procéder à ces nécessaires recrutements. Ils nous permettent de faire progresser notre relation de service, avec des délais de traitement des dossiers qui se sont globalement réduits, et une qualité de traitement qui s'améliore, même si nous devons encore progresser. C'est la priorité majeure de la COG. Nous devons en particulier mieux accompagner nos allocataires qui en ont besoin par un renforcement de notre présence humaine, notamment dans nos lieux d'accueil. Nos renforts de collaborateurs ont aussi permis de déployer certains projets de la COG, je pense notamment au recrutement d'experts sur les projets informatiques à la Cnaf et d'équipes dédiées dans les Caf sur le service public de la petite enfance ou le nouveau Service national d'appui au juste droit.

Isabelle Sancerni : Sur les nouveaux dispositifs clés de notre action qui ont été renforcés, j'évoquerai pour ma part le développement de l'Aripa (Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires), qui, en solvabilisant les familles monoparentales et en diminuant la conflictualité des séparations, contribue au bien-être des enfants. Toujours dans l'intérêt des familles, notre Branche a déployé, à compter du 1er décembre 2023, l'aide aux victimes de violences conjugales, qui, en fin d'année 2024, avait déjà été versée à plus de 35 000 personnes.

Le renfort de moyens a aussi concerné les financements du Fnas, qui nous a permis d'accentuer le dynamisme de nos dispositifs d'action sociale, particulièrement pour mieux accompagner la jeunesse. Je prendrai un exemple assez frappant : grâce à l'aug-

mentation de la prestation de service jeunes, nous finançons 400 postes supplémentaires pour favoriser le suivi des jeunes et de leurs projets, en prêtant une attention particulière aux territoires les moins pourvus.

Ces moyens, qui étaient absolument nécessaires pour notre Branche, à l'issue de la difficile période conventionnelle précédente, nous permettent de proposer un *continuum* d'interventions au bénéfice des familles, à toutes les étapes et dans toutes leurs situations de vie.

L'année 2024 a été marquée par un contexte national et international très perturbé. En quoi cela a-t-il eu un impact sur votre action ?

Nicolas Grivel : Avec quatre Premiers ministres en un an, nous avons effectivement vécu une situation d'instabilité politique inédite. C'est incontestablement une difficulté, mais, sur le fond de notre action, nous avons pu traverser la période avec confiance, car nous avons la chance de nous appuyer sur une COG ambitieuse et des mécanismes pluriannuels propices au portage de projets d'envergure. C'est d'autant plus le cas que nous portons des chantiers de long terme soutenus par une large majorité du spectre politique. La force de la Branche, que ce soit au niveau local ou national, réside plus que jamais dans son engagement dans les politiques confiées, ses expertises, ses données, et enfin, sa neutralité. Ces atouts lui permettent d'être reconnue et écoutée, dans un climat politique par ailleurs plus polarisé et sensible aux polémiques de l'actualité, comme ce fut le cas sur la mauvaise qualité d'accueil dans certaines crèches ou la lutte contre les erreurs et les fraudes.

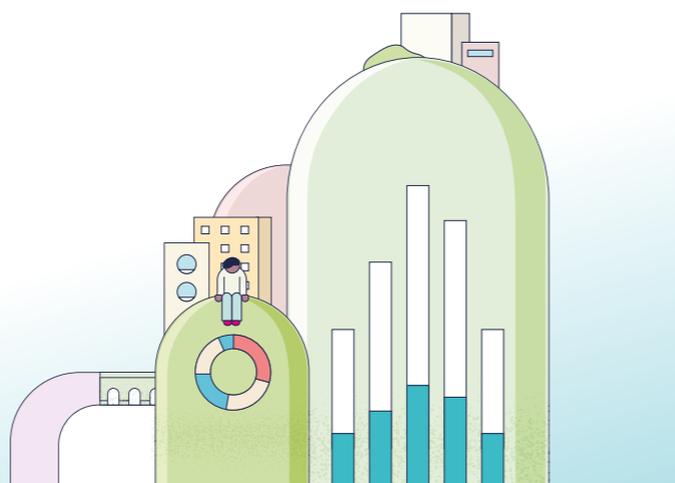
Isabelle Sancerni : S'agissant du contexte, je mettrai plutôt l'accent sur la difficile situation des finances publiques, qui, pour la branche Famille, se traduit, sur certains territoires, par de réelles problématiques de cofinancement. Nombre de nos partenaires voient leurs cofinanceurs se désengager, faute de moyens, et les crédits supplémentaires obtenus par la branche Famille sont parfois utilisés pour pallier ces carences de financement plutôt que pour améliorer et renforcer les dispositifs.

Sur un autre sujet, la pénurie de professionnels dans les métiers du lien et de l'animation demeure un important facteur de préoccupation pour notre Branche, car, concrètement, elle se traduit par une diminution de la quantité, mais aussi de la qualité des services aux familles. Je pense bien sûr aux places de crèche qui ne peuvent ouvrir faute de professionnels, mais la petite enfance est bien loin d'être le seul secteur touché. L'enjeu est fondamental pour notre société, et la branche Famille ne peut y répondre seule.

Votre mot de la fin ?

Isabelle Sancerni : Reconnaissance. Reconnaissance devant l'admirable travail accompli cette année encore par les administrateurs, les services, et l'ensemble des collaborateurs de notre Branche, dans un constant souci de réponse et d'adaptation aux besoins de nos concitoyens et de nos partenaires.

Nicolas Grivel : Confiance. Nous devons d'abord l'avoir en nous-mêmes, en nos capacités, et en faire un objectif vis-à-vis de nos allocataires et de nos partenaires. Plus que jamais, nous devons rester un point d'appui dans un monde compliqué.



Notre organisation

Créée en 1967, la branche Famille comprend la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) et les 101 caisses d'Allocations familiales (Caf), elles-mêmes créées en 1946. Présente dans chaque département, elle est l'une des cinq composantes du régime général de la Sécurité sociale avec la Maladie et les Risques professionnels, la Retraite, le Recouvrement et, récemment, l'Autonomie. Le Gouvernement et le Parlement déterminent les missions de la Branche, les prestations qu'elle verse et ses ressources.

La branche Famille couvre trois grands domaines



L'accompagnement des familles (par le versement des différentes prestations familiales et le financement de services dédiés à la petite enfance, à l'enfance, à la jeunesse et au soutien aux parents).



L'accès et le maintien dans un logement de qualité (par le versement des aides au logement et le suivi de leurs conditions).



La contribution à la cohésion sociale (par le versement du revenu de solidarité active, de la prime d'activité, de l'allocation aux adultes handicapés et le financement des structures d'animation de la vie sociale).

Les prestations et les actions financées par les Caf sont de deux natures :

- **les prestations légales :** il s'agit principalement d'aides financières versées sous forme de compléments de revenus (prestations familiales, allocations logement, etc.) ou de revenus de substitution (AAH, RSA) ;
- **les prestations extralégales d'action sociale :** aides à l'investissement et au fonctionnement d'équipements et de services (crèches, accueils de loisirs, centres sociaux), accompagnement des familles en difficulté (aides aux vacances, séparation), soutien à la parentalité.

Le financement des prestations versées par la branche Famille provient principalement des cotisations payées par les employeurs, d'impôts et de produits affectés (comme une partie de la CSG) ou, pour certaines prestations, de l'État (AAH et prime d'activité) ou des départements (RSA).

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé de 35 membres, représentant les parties prenantes de la Branche : organisations syndicales, patronales, familiales, ainsi que des personnalités qualifiées, nommées par arrêté ministériel pour une durée de quatre ans. Il participe à la définition de la politique de la branche Famille de la Sécurité sociale et en assure le suivi dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion (COG). Il vote les budgets du Fonds national de gestion (FNG), du Fonds national d'action sociale (Fnas), dont il arrête les conditions d'utilisation, et de l'établissement public (Cnaf). Enfin, il supervise l'activité du directeur général et du directeur comptable et financier. Le Gouvernement le consulte en matière de réglementation.

10 réunions en 2024

En 2024, le conseil d'administration s'est réuni 10 fois. Il a donné 12 délégations à des commissions pour examiner des textes dans le cadre de la procédure d'urgence. Lors de ces 22 séances, il a statué sur 47 projets de textes, dont 1 ordonnance, 2 lois, 30 décrets et 14 arrêtés. Il a émis, le 15 octobre, un avis défavorable sur le PLFSS 2025.

Le conseil d'administration a également eu l'honneur d'accueillir :

- le 6 février, Mme Catherine Vautrin, ministre du Travail, de la Santé et des Solidarités ;
- le 5 mars, Mme Sarah El Hairy, ministre déléguée chargée de l'Enfance, de la Jeunesse et des Familles ;
- le 1er octobre, Mme Agnès Canayer, ministre de la Famille et de la petite Enfance.

Dans le domaine législatif et réglementaire, il a donné son avis sur des textes concernant notamment :

- la mise en place du « Pass colo » ;
- l'allongement à neuf mois de la condition de résidence pour le bénéfice des prestations familiales ;

- l'expérimentation du pré-remplissage des déclarations trimestrielles de ressources pour l'attribution du RSA et de la prime d'activité ;
- les modalités d'orientation et d'accompagnement des demandeurs d'emploi ;
- la durée de versement de l'Ajpa ;
- la nouvelle procédure d'autorisation des Eaje et le renforcement de la qualité d'accueil dans les micro-crèches.

Dans le domaine de l'action sociale, le conseil d'administration a notamment statué sur les évolutions et priorités 2024-2027 du fonds publics et territoires ; la création de la prestation de service pour les Points d'accueil et d'écoute jeunes (Paej) ; le déploiement des mesures d'accompagnement du SPPE ; la création des bonus « trajectoire de développement » et « attractivité » ; la poursuite du fonds d'investissement aux ALSH et les nouvelles modalités de financement de leur fonctionnement ; la réforme du calcul de la PSU ; le soutien recentré à l'investissement en faveur des micro-crèches Paje ; les évolutions 2025-2027 du Fonds national pa-



rentalité ; la révision du référentiel national de financement partenarial des services de médiation familiale.

Il a également pris connaissance du bilan du plan de contrôle 2023 des aides financières collectives, du plan de déontologie de la branche Famille, du bilan du Fnas 2023, de la doctrine de la Branche sur le répit parental, du bilan des structures d'animation de la vie sociale en difficulté, du bilan d'activité 2024 de Vacaf et ses perspectives 2025, du bilan de la première année de mise en œuvre du Pass colo, du bilan du déploiement du CMG à Mayotte, du bilan de la mise en œuvre de l'aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales.

Il a en outre voté une motion à destination des autorités de tutelle sur les reports de crédits non consommés du Fnas.

Dans les domaines financier et comptable, il a voté les budgets du Fnas, du FNG et de l'Établissement public. Il a arrêté les comptes combinés de la branche Famille et les comptes de la Cnaf pour l'exercice 2023, et pris

connaissance de l'impossibilité de la Cour des comptes de certifier les comptes 2023 de la branche Famille et de la Cnaf.

Le rôle des commissions

Pour mener à bien ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur 7 commissions : prestations légales et législation (CPLL), action sociale (CAS), administration générale et qualité de service (CAGQS), financement (CF), information et communication (CIC), recherche et prospective (CRP), relations internationales (CRI). Au total, elles se sont réunies 34 fois.

Composition du conseil d'administration

au 31 décembre 2024

Représentants des assurés sociaux sur désignation

Confédération générale du travail (CGT)

Titulaires : Ahmed Hamadi, Joël Raffard, Odile Thomas
Suppléants : Jérôme L'Hommé, Naïm Regragui, jusqu'au 30 mai (puis remplacé par Christophe Masson), Myriam Rivoire

Confédération générale du travail force ouvrière (CGT-FO)

Titulaires : Béatrice Lavit, Jacques Rimeize
Suppléants : Olivier Froger, Dolorès Dambrin

Confédération française démocratique du travail (CFDT)

Titulaires : Franck André, Christophe Blanco, Anne Dubuche, Gwenaëlle Monnier
Suppléants : Annick Bessat, Isabelle Chaput, Fabrice Dorin, Jean-Marc Thomas

Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC)

Titulaires : Frédéric Romain, Isabelle Sancerni
Suppléants : Clotilde Furini, Pascal Leblond

Confédération française de l'encadrement CGC (CFE-CGC)

Titulaires : Jean-Yves Delannoy, Denise Paul
Suppléants : Fabienne Guizien, Pascal Hochard

Représentants des employeurs sur désignation

Mouvement des entreprises de France (MEDEF)

Titulaires : Clarisse Costa, jusqu'au 22 décembre (puis remplacée par Cécile Peyrafort), Éric Delabrière, Béatrice Gruau-Racine, Elsa Hervy, Olivier Peraldi, Medhi Tibourtine
Suppléants : Stéphanie Bernard, Édith Galland, Nathalie Lebas, Marc Rakotonirina, Olivier Thierry, Frédéric Thomas jusqu'au 30 mai (puis remplacé par Christophe Caen)

Union des entreprises de proximité (U2P)

Titulaire : Isabelle Berthé
Suppléante : Agnès Hautin, jusqu'au 8 octobre (puis remplacée par Cécile Melaine)

Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME)

Titulaires : Laure-Anne Charrier, Christian Gélis
Suppléants : Luc Chervy, Thérèse Majnoni d'Intignano

Représentants des travailleurs indépendants sur désignation

Union des entreprises de proximité (U2P)

Titulaire : Alain Rochette
Suppléant : Christian Pineau

Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME)

Titulaire : Stanislas Renié
Suppléant : Vincent Lafay

Fédération nationale des auto-entrepreneurs (FNAE)

Titulaire : Frédérique David, jusqu'au 3 mars (puis remplacée par Vanessa Slous jusqu'au 28 octobre, laquelle est ensuite remplacée par Nathalie Riquet-Parmantier)
Suppléante : Nataliya Akatova, jusqu'au 28 octobre (puis remplacée par Vanessa Slous)

Présidente du conseil d'administration
Isabelle Sancerni (CFTC)

Vice-président
Christian Gélis (CPME)

Représentants des associations familiales sur désignation

Union nationale des associations familiales (UNAF)

Titulaires : Jacques Buisson, François-Xavier Degoul, Véronique Desmaizières, Monique Dupuy, Laurent Giry
Suppléants : Séverine Barbier, Michel Bissardon, Luc Collin, Olivier Degauquier, Marie-Thérèse Nemrod-Bonnal

Personnes qualifiées sur désignation du ministre chargé de la Sécurité sociale

Mouhssine Berrada, Antoine Math, Rozenn Merrien, Martine Vignau

Représentants du personnel

Au titre du collège des employés et assimilés

Titulaires : Florence Barré, Mohamed Djerdoubi
Suppléants : Jean-Luc Millet, Sandra Lutot

Au titre du collège des cadres et assimilés

Titulaire : Carole Belladonna
Suppléante : Mélanie Fraticelli

Commissions

Financement

Prestations légales et législation

Action sociale

Administration générale et qualité de service

Information et communication

Recherche et prospective

Relations internationales

Président : Jacques Rimeize
Vice-président : Jean-Yves Delannoy
Délégué du directeur général : Thierry Dufant

Président : Alain Rochette
Vice-président : Pascal Leblond
Déléguée du directeur général : Gaëlle Choquer-Marchand

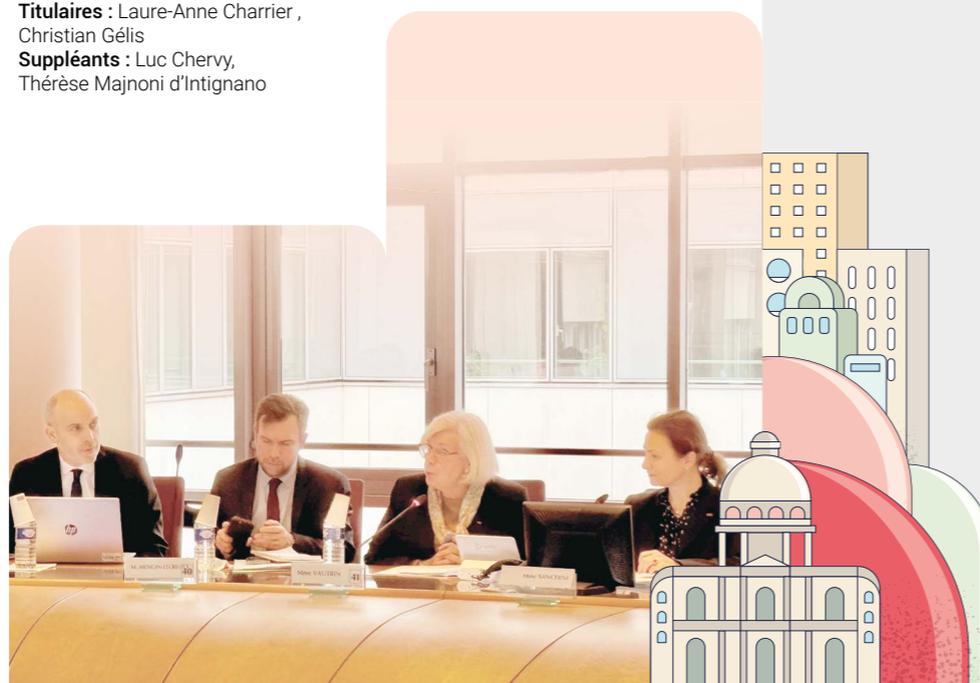
Présidente : Béatrice Gruau-Racine
Vice-président : Jacques Buisson
Déléguée du directeur général : Gaëlle Choquer-Marchand

Président : Christophe Blanco
Vice-président : Luc Chervy
Délégués du directeur général : Agnès Basso-Fattori, puis Laury Ducombs depuis le 14 avril 2025

Présidente : Denise Paul
Vice-président : Olivier Froger
Délégué du directeur général : Damien Ranger-Martinez

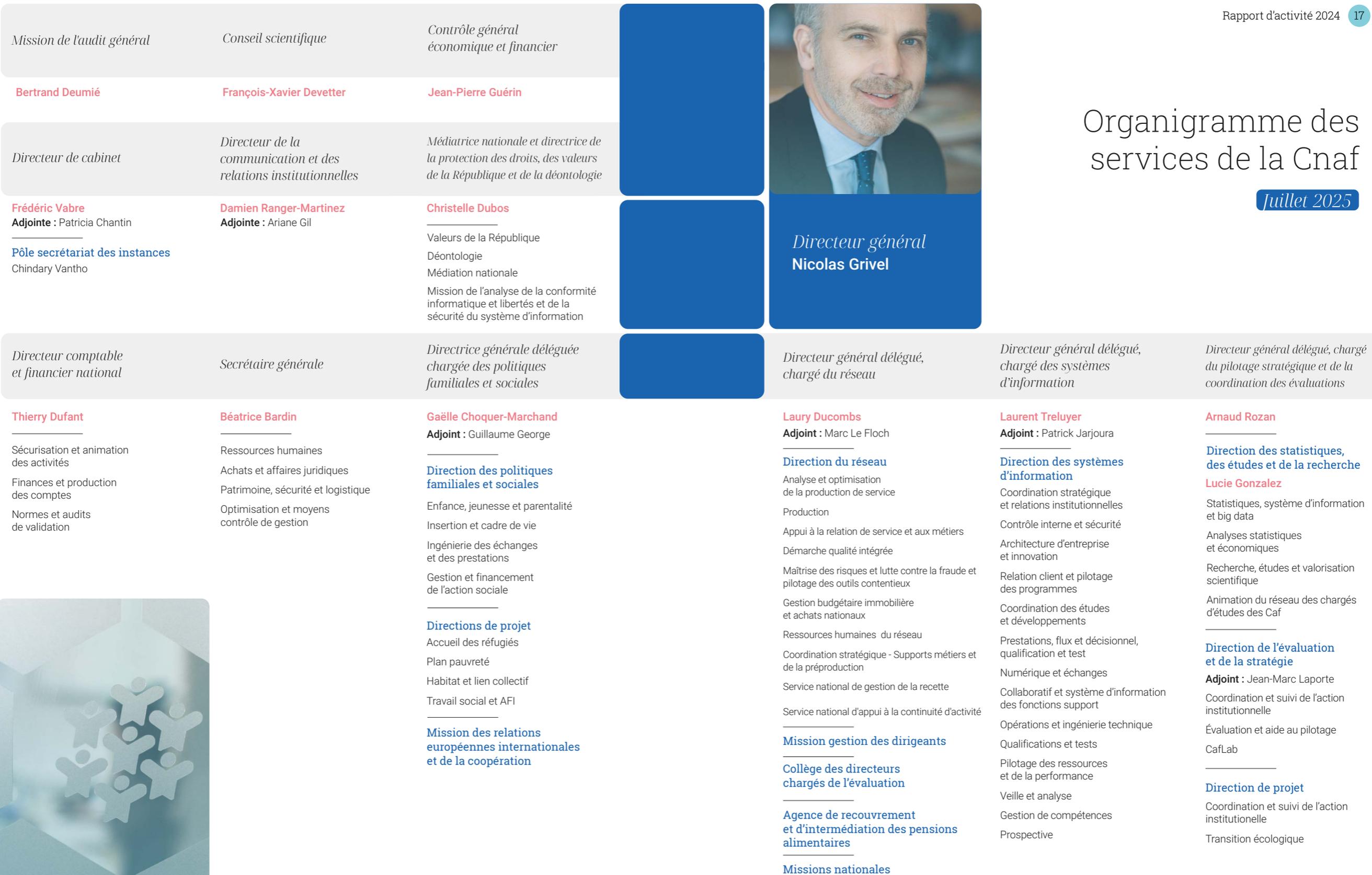
Président : Joël Raffard
Vice-présidente : Stéphanie Bernard
Déléguée du directeur général : Lucie Gonzalez

Présidente : Monique Dupuy
Vice-présidente : Isabelle Chaput
Délégué du directeur général : Olivier Corbobesse



Organigramme des services de la Cnaf

Juillet 2025



Temps forts 2024



Janvier

7 milliards d'euros financés par les Caf pour les équipements et services aux familles en 2024

Le conseil d'administration de la Cnaf adopte le budget 2024 du Fonds national d'action sociale, qui franchit pour la première fois le seuil des 7 milliards d'euros, en hausse de 6 % par rapport à 2023. Ce budget ambitieux s'inscrit dans les objectifs de la COG 2023-2027, qui prévoit de poursuivre le développement de services de proximité pour les familles en tout point du territoire et de soutenir davantage les équipements existants pour garantir leur pérennité.

L'aide à domicile devient plus accessible pour les parents

Depuis le 1er janvier, le coût de l'aide à domicile diminue pour les familles grâce à un financement renforcé des Caf. Environ 40 000 familles bénéficient aujourd'hui de ce service essentiel au quotidien.



Février

Le conseil d'administration de la Cnaf approuve de nouvelles mesures financières au service de la petite enfance et de la jeunesse

Le 6 février, les administrateurs de la Caisse nationale des Allocations familiales ont approuvé deux initiatives destinées à renforcer le soutien financier en faveur de la petite enfance et de la jeunesse (augmentation du bonus « Territoires CTG » et création du bonus « Trajectoire de développement »). Ces mesures témoignent de l'engagement des Caf à soutenir et à améliorer ces services sur l'ensemble du territoire.



Avril

Revalorisation des salaires en crèche, un « bonus attractivité » inédit

Face à la pénurie de professionnels, la Cnaf crée une nouvelle aide pour permettre aux crèches de mieux rémunérer leurs personnels. Ce dispositif représente à terme un soutien annuel de près de 240 millions d'euros.

Un nouveau Guide des prestations, conçu avec les allocataires

Le Guide 2024 est repensé à partir des retours de 35 000 usagers. Il présente les montants revalorisés au 1er avril et des rubriques inédites, notamment pour les jeunes de 16 à 25 ans et les personnes en situation de handicap, pour mieux orienter chacun selon sa situation.

Lancement du Pass colo, pour un été accessible à tous

Le Pass colo permet aux enfants de 11 ans de partir en colonie avec un soutien financier renforcé. Une mesure concrète pour favoriser l'autonomie et les découvertes dès l'enfance. Financé par l'État, il sera confié en gestion à Vacaf, le dispositif national des aides aux vacances des Caf. Les Caf sont des acteurs majeurs de la politique vacances des familles et des enfants.



Juin

Un nouveau portail d'open data pour la Branche : data.caf.fr

Ce site rénové regroupe 1 734 séries de données ainsi que des datavisualisations qui permettent d'explorer facilement les données d'un territoire.



Octobre

Déclaration de ressources simplifiée dans 5 départements

Dans le cadre de la réforme de la solidarité à la source, cinq départements expérimentent à compter du 1er octobre 2024, les formulaires de déclaration de ressources pré-remplis pour le RSA et la prime d'activité, allégeant ainsi les démarches pour 374 000 bénéficiaires.



Le magazine *Vies de famille* fait peau neuve

Complètement repensé avec une nouvelle ligne graphique et éditoriale, le magazine des caisses d'Allocations familiales propose une maquette revue pour une lecture intuitive et ludique, qui s'adresse à tous les publics, avec des actus, des conseils du quotidien et des témoignages. *Vies de famille* est disponible gratuitement sur caf.fr, le kiosque en ligne Cafeyn, et dans les accueils des Caf et de 8 500 partenaires sur l'ensemble du territoire.



Novembre

Un an après, un premier bilan pour l'aide aux victimes de violences conjugales

Depuis son lancement en décembre 2023, plus de 33 440 aides d'urgence ont été versées par les Caf. Un dispositif qui incarne l'engagement concret de la branche Famille dans la lutte contre les violences intrafamiliales.



Décembre

Sécurité renforcée sur caf.fr, mise en place de la double authentification

L'accès à l'espace « Mon Compte » sur caf.fr évolue pour une navigation plus sécurisée grâce à la double identification. La Caf poursuit ainsi ses efforts pour protéger les données personnelles de ses usagers.



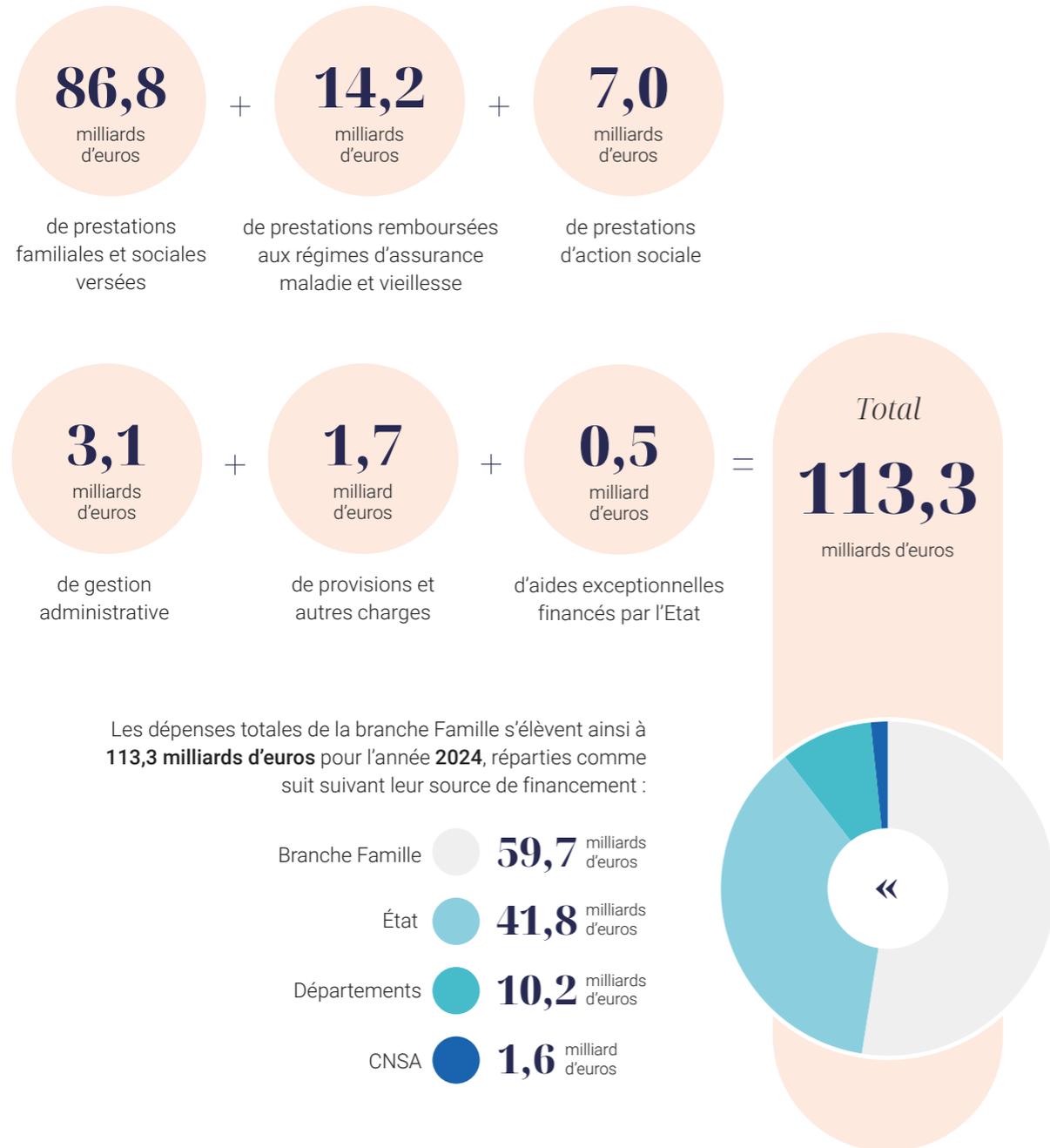
L'année en chiffres



Dépenses totales et nombre de bénéficiaires pour les prestations suivantes :

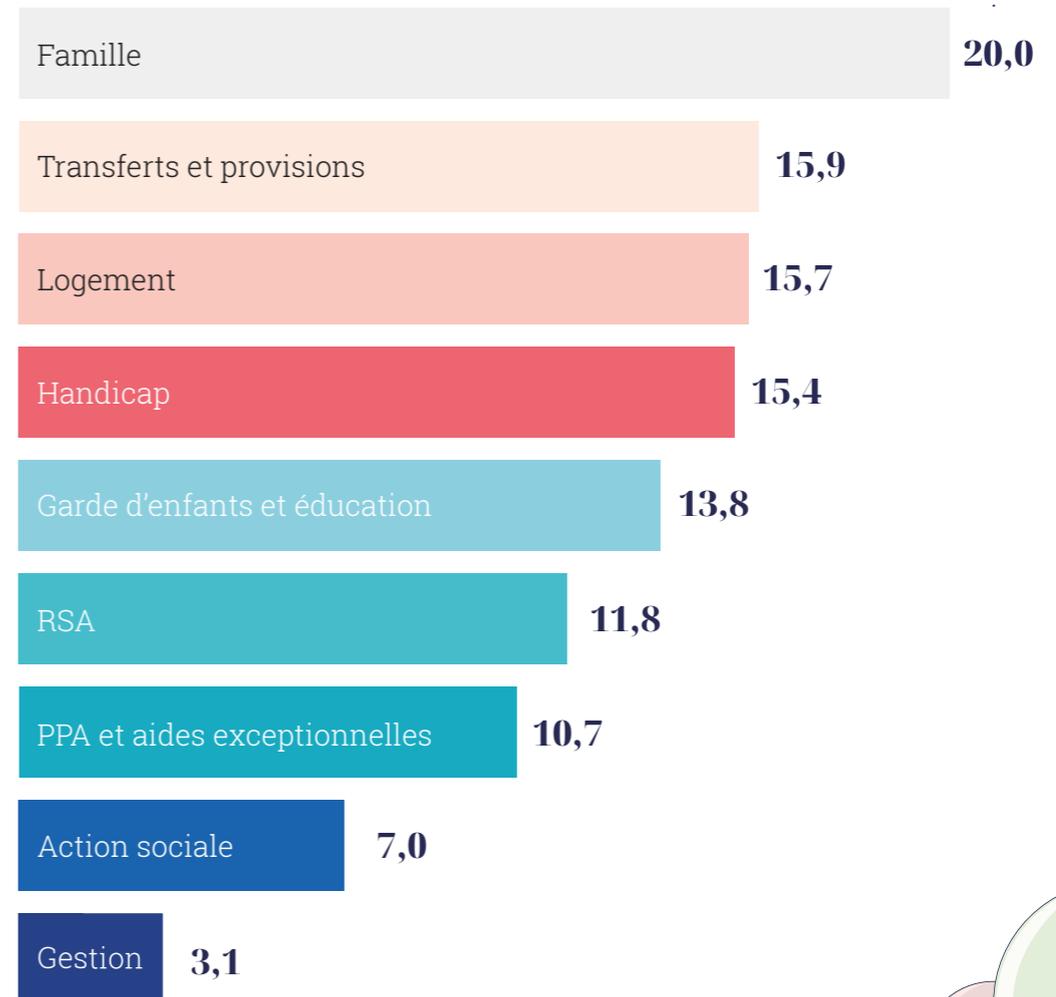
Enfance	Allocations familiales (AF)	Allocation de rentrée scolaire (ARS)	Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)
<p>27,4 milliards d'euros 5,2 millions de bénéficiaires</p>	<p>13,7 milliards d'euros 4,8 millions de bénéficiaires</p>	<p>2,2 milliards d'euros 2,8 millions de bénéficiaires</p>	<p>11,6 milliards d'euros 1,8 million de bénéficiaires</p>
Logement	Aide personnalisée au logement (APL)	Allocation de logement sociale (ALS)	Allocation de logement familiale (ALF)
<p>15,6 milliards d'euros 5,6 millions de bénéficiaires</p>	<p>7,0 milliards d'euros 2,6 millions de bénéficiaires</p>	<p>5,4 milliards d'euros 2,1 millions de bénéficiaires</p>	<p>3,3 milliards d'euros 0,8 millions de bénéficiaires</p>
Solidarité	Prime d'activité	Revenu de solidarité active (RSA)	Allocation aux adultes handicapés (AAH)
<p>37,4 milliards d'euros 5,9 millions de bénéficiaires</p>	<p>10,3 milliards d'euros 4,5 millions de bénéficiaires</p>	<p>11,8 milliards d'euros 1,8 million de bénéficiaires</p>	<p>13,8 milliards d'euros 1,3 million de bénéficiaires</p>
	<p>Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)</p> <p>1,6 milliard d'euros 0,5 million de bénéficiaires</p>		

Somme des dépenses de la branche Famille de la Sécurité sociale



113,3 milliards d'euros

Suivant leur nature, ces **113,3 milliards d'euros de dépenses** se répartissent comme suit :





2

Accompagner les familles et agir pour la solidarité

Service public de la petite enfance : les Caf, partenaires de la montée en charge

26

L'intermédiation financière devient la norme pour prévenir les pensions alimentaires impayées

27

Violences conjugales : un an de mise en œuvre de l'aide universelle

28

Extension de l'accueil inclusif en centres de loisirs

29

Pass Colo : un nouvel accès aux vacances pour les jeunes

30

Service public de la petite enfance : les Caf, partenaires de la montée en charge

En 2024, la branche Famille a poursuivi sa contribution à la mise en œuvre du Service public de la petite enfance (SPPE), avec pour objectif de garantir à chaque famille une solution d'accueil adaptée, accessible et de qualité. Porté par les communes, devenues autorités organisatrices de l'accueil du jeune enfant au 1er janvier 2025, ce service repose sur une gouvernance locale renforcée, soutenue par les conventions territoriales globales (CTG) signées avec les Caf.

Le SPPE contribue à l'éveil des enfants, à la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle, à la réduction des inégalités et à la dynamique des territoires. En 2024, les Caf ont accompagné plus que jamais les collectivités pour construire une offre durable et ambivalente d'accueil du jeune enfant.

Pour accompagner cette transformation, la Cnaf a mobilisé des moyens importants :

- **Le nombre de projets de crèches financés en investissement a augmenté de 26 %** par rapport à 2023, traduisant une dynamique réelle sur le terrain. Cet effort s'inscrit dans une trajectoire d'investissement ambitieuse, avec un objectif de 1,4 milliard d'euros supplémentaires d'ici 2027 par rapport à 2022.
- **Le financement des journées pédagogiques** : dès 2025, les Caf ont compensé intégralement les recettes non perçues liées à l'organisation de trois journées pédagogiques par crèche et par an. Une en-

veloppe annuelle de 49 millions d'euros supplémentaires a été engagée à horizon 2027 pour améliorer les conditions de travail et la qualité de l'accueil.

- **Le bonus attractivité** : pour répondre aux tensions de recrutement, les Caf ont, dès 2024, compensé jusqu'à 66 % du surcoût lié à la revalorisation salariale des professionnels en contact avec les enfants et des fonctions de direction.
- **Le soutien aux relais petite enfance (RPE)** : les aides à l'investissement ont augmenté de +20 % en 2024, et la prestation de service RPE a été revalorisée de +8,56 %, dans une dynamique de hausse continue jusqu'en 2027.

Le portail monenfant.fr poursuit son développement : il a enregistré 3,1 millions de visites en 2024 et a référencé près de 17 600 crèches et 191 000 assistants maternels.

L'intermédiation financière devient la norme pour prévenir les pensions alimentaires impayées

Depuis le 1er janvier 2023, l'intermédiation financière des pensions alimentaires est automatiquement mise en œuvre pour l'ensemble des parents séparés lorsqu'une pension alimentaire est fixée. Ce service public vise à sécuriser les paiements de pensions, à limiter les conflits parentaux et à prévenir les risques de précarisation, en particulier dans les familles monoparentales.

La généralisation de ce dispositif constitue un tournant majeur : elle simplifie les démarches des familles et permet une transmission directe des décisions judiciaires à l'Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (Aripa). En cas d'impayé, une action peut être engagée dès le premier mois. Si le parent créancier est isolé, l'allocation de soutien familial (ASF) peut également être versée à titre d'avance, de complément ou de substitution.

À fin décembre 2024, l'Aripa gère 274 367 pensions alimentaires intermédiées, soit un doublement depuis 2021, et une hausse de plus de 50 % par rapport à 2022. Le nombre total de foyers bénéficiaires de l'un des volets du service public (intermédiation, recouvrement ou ASF avancée) atteint 403 969 à la même date. À titre de comparaison, ils étaient déjà 175 000 à en bénéficier huit mois après l'entrée en vigueur de la réforme.

Le dispositif continue à se déployer à grande échelle : en moyenne, 10 000 nouveaux dossiers sont transmis chaque mois à l'Aripa par les juridictions des affaires familiales.

Cette montée en charge rapide ne s'est pas traduite par une baisse des demandes d'ASF recouvrable. En effet, l'un des objectifs de l'intermédiation est aussi d'accélérer le recours à l'ASF lorsque survient un impayé au sein d'un dossier intermédié, à condition que le parent créancier soit isolé. Un « stock » de situations antérieures ou récentes non intermédiées demeure également, notamment lorsque le juge ou les parents ont écarté le recours à l'intermédiation.

Grâce à la mobilisation conjointe des Caf, de la MSA et de l'Aripa, le service public des pensions alimentaires continue de se structurer et de s'amplifier, au service de la sécurité économique des enfants et de leurs familles.

Violences conjugales : un an de mise en œuvre de l'aide universelle

Depuis le 1er décembre 2023, les victimes de violences conjugales peuvent bénéficier d'une aide universelle d'urgence, versée par les Caf, afin de leur permettre de se mettre à l'abri rapidement. Créée par une proposition de loi, cette aide marque une avancée importante dans la réponse publique aux violences intrafamiliales.

Pensée comme un levier de protection immédiate, cette aide permet de faire face aux premières dépenses liées à un départ précipité : hébergement, transport, besoins de première nécessité. Son montant est modulé en fonction des ressources et de la situation familiale, avec une majoration selon le nombre d'enfants à charge. Elle peut être attribuée sous forme de subvention ou, pour les personnes dont les revenus dépassent un certain plafond, sous forme de prêt sans intérêt. Ce dispositif inédit s'inscrit dans une logique de réactivité et d'accompagnement renforcé, en articulation avec les acteurs de terrain.

Entre décembre 2023 et décembre 2024, plus de 42 000 personnes ont sollicité cette aide ; 84 % des demandes ont été acceptées, soit près de 35 000 aides versées pour un montant moyen de 890 €. Il s'agit très

majoritairement de femmes (98 %), souvent mères de famille, et dans une situation de précarité (77 % perçoivent déjà une prestation sociale).

Grâce à la mobilisation des équipes Caf, les délais de versement sont respectés : trois jours ouvrés pour les allocataires, cinq pour les nouveaux demandeurs. En moyenne, 2 500 aides sont versées chaque mois. L'aide est disponible sur tout le territoire, y compris en outre-mer.

Pour mieux comprendre l'impact de cette nouvelle prestation, la branche Famille a lancé dès 2024 plusieurs travaux d'évaluation, associant questionnaires aux Caf, enquêtes qualitatives et revue de littérature, afin d'adapter les réponses aux besoins des victimes.

Extension de l'accueil inclusif en centres de loisirs

Depuis le 1er janvier 2024, un nouveau dispositif vient soutenir concrètement l'inclusion des enfants en situation de handicap dans les accueils de loisirs sans hébergement (ALSH) : le complément inclusif. Cette aide financière, mise en place par la branche Famille de la Sécurité sociale, permet aux structures d'accueil de mieux accompagner les enfants et adolescents bénéficiaires de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH).

Les ALSH jouent un rôle central dans le développement des enfants, en leur offrant des espaces d'autonomie, de découverte et de socialisation. Pour les enfants en situation de handicap, cet accueil constitue non seulement une opportunité d'épanouissement, mais aussi un droit fondamental, au même titre que les autres enfants. Or, près de 400 000 enfants bénéficient actuellement de l'AEEH, dont 240 000 sont scolarisés en milieu ordinaire, ce qui souligne l'importance d'un accueil inclusif hors temps scolaire.

Le complément inclusif vise à lever les freins à cet accueil, en accordant une aide pour chaque heure où l'enfant est accueilli dans les structures concernées, en

complément de la prestation de service (PS) ALSH. Ce soutien financier permet de financer l'adaptation des activités, le renforcement de l'encadrement, ou encore la formation des équipes.

Avec cette mesure, l'ambition des Caf est affirmée : garantir une véritable égalité d'accès aux loisirs pour tous les enfants, et faire de l'inclusion une réalité quotidienne dans les territoires.

Pass Colo : un nouvel accès aux vacances pour les jeunes

En 2024, les Caf ont renforcé leur engagement pour l'accès aux vacances avec le lancement du Pass colo, destiné aux enfants de 11 ans issus de familles avec un quotient familial inférieur ou égal à 1 500 €. Financé par l'État et mis en œuvre dans le cadre du service Vacaf, le Pass colo est une aide versée à la famille pour financer une partie du séjour collectif de son ou ses enfants. Elle est cumulable avec d'autres aides (Aide aux vacances enfants des Caf, Colos apprenantes, aides des collectivités, comités d'entreprise, ANCV...).

L'aide, d'un montant moyen de 257 € pour un séjour de 8,6 jours, est directement versée à l'organisateur selon le principe du tiers payant, ce qui réduit le reste à charge des familles.

Conçu comme un levier de mixité, le Pass colo cible 80 % des enfants de 11 ans, y compris ceux vivant dans des familles monoparentales, nombreuses, ou avec un enfant en situation de handicap. 15 798 enfants en ont bénéficié en 2024, dont 62 % de primo-partants.

Malgré un lancement tardif, la mobilisation a été rapide : près de 1 800 organisateurs ont proposé 24 000 séjours labellisés en France, principalement durant l'été (96 %). Sportifs, culturels ou nature, ces séjours favorisent l'autonomie, la mixité et l'épanouissement.

Ce démarrage prometteur pose les bases solides d'un dispositif appelé à monter en puissance. Le Pass colo s'inscrit dans une politique globale de soutien aux vacances, portée de longue date par les Caf, aux côtés de l'Aide aux vacances familiales, sociales et enfants.

3

L'accès aux droits et le versement du juste droit

Une production recentrée sur la qualité de service

32

Fiabilisation du versement des prestations

35

Mise en œuvre de la solidarité à la source :
étapes clés et retours d'expérience

36

Sécurité des données personnelles :
généralisation de la double authentification

37

La protection des droits au service de tous

38



Une production recentrée sur la qualité de service

L'engagement COG n° 1 de rétablir la qualité du service est au cœur de nos enjeux. La situation de production s'est d'ailleurs nettement améliorée au cours de l'année 2024 avec des délais de réponse en progression. Une attention particulière a été portée à la garantie du service de base et à la qualité de la liquidation. L'année 2024 apparaît comme l'année de la consolidation, visant à préparer une mise en place réussie des projets à venir dès l'année 2025.

Les travaux se poursuivent avec le réseau afin de porter une stratégie de production résolument orientée vers les allocataires.

L'année 2024 est aussi celle de la relance des travaux nationaux autour de l'approche populationnelle, projet stratégique de réorganisation de notre modèle de production, pour un meilleur accompagnement des allocataires. De 48 Caf en début d'année, nous sommes à une soixantaine de Caf en approche populationnelle au moins partielle en fin d'année et de nombreuses autres Caf envisagent un déploiement imminent.

Relation de service

L'année 2024 se caractérise par une dégradation du taux d'appels aboutis par rapport à 2023 (78,25 % versus 81 %), résultat qui s'explique par une augmentation sensible des flux téléphoniques, que n'ont pas pu compenser les moyens supplémentaires mis en place. Néanmoins, des avancées techniques prometteuses ont eu lieu, telles que le serveur vocal interactif (SVI) visuel mis en place en fin d'année, qui permet une au-

thentification automatique depuis l'application mobile, réduisant ainsi la durée d'appel.

En ce qui concerne l'accueil, un nouveau marché de gestion des rendez-vous a été lancé pour un déploiement courant 2025.

La branche Famille demeure pro-active vis-à-vis de ses usagers par des campagnes de communication ciblées, notamment pour éviter les ruptures de droits. Ce sont 79 millions d'e-mails et 60 millions de SMS qui ont été ainsi envoyés en 2024.

L'appui aux métiers de la relation de service n'a pas été en reste avec l'accompagnement des salariés aux grandes réformes de la Branche (adossement du DRM à la déclaration des revenus des bénéficiaires du RSA et de la PPA auprès des 5 Caf préfiguratrices, inscription d'office des demandeurs d'emploi et bénéficiaires du RSA à France Travail). Les modalités de cet accompagnement ont été revues avec le développement de nouveaux formats (webcasts et capsules).

Améliorer la qualité de service



Réduction continue du stock

	2024	2023
Solde en jours	3,7 jours	4,7 jours
Nombre de caf à +6 jours	0 caf	10 caf
Pièces de plus de 40 jours dans le stock	8,9 %	10,7 %



Amélioration des délais de traitement

	2024	2023
Prestations familiales	13,9 jours	16,3 jours
Minima sociaux	12,1 jours	14,2 jours
Demande d'aide au logement étudiant pour les primo-demandeurs	39 jours	42,6 jours
Délais de transfert de dossier en cas de changement de Caf	22,7 jours	25,6 jours

Contrôles et lutte contre la fraude

31,51 millions de contrôles » **2,5** millions réalisés par un agent » **97 477** signalements aux partenaires

	2024	2023
49 030 fraudes détectées pour un préjudice de	449,2 millions d'euros	374 millions d'euros
Régularisation totale	1,68 milliard d'euros	1,59 milliard d'euros

Relation de service



900 millions de visites sur notre offre numérique en 2024 dont :

360 millions concernent caf.fr » **540** millions l'appli mobile



Nombre d'appels téléphoniques reçus au 2024

	2024	2023
Nombre d'appels téléphoniques reçus au 2024	21,63 millions	17,12 millions

78,21% d'appels traités (agents et serveurs vocaux)



Nombre de courriers traités

Nombre de courriers traités	127,1 millions	127,8 millions
-----------------------------	-----------------------	-----------------------



Nombre de courriels traités

Nombre de courriels traités	5,79 millions	6,49 millions
-----------------------------	----------------------	----------------------

Taux de courriels traités

Taux de courriels traités	95 %	92 %
---------------------------	-------------	-------------



Nombre de rendez-vous réalisés en accueil physique

Nombre de rendez-vous réalisés en accueil physique	1,21 million	1,19 million
--	---------------------	---------------------



Nombre de rendez-vous réalisés en accueil téléphonique

Nombre de rendez-vous réalisés en accueil téléphonique	1,45 million	1,33 million
--	---------------------	---------------------



Nombre de rendez-vous réalisés en visio

Nombre de rendez-vous réalisés en visio	23 298	31 382
---	---------------	---------------

Fiabilisation du versement des prestations

Lutte contre la fraude en 2024

Pour la troisième année consécutive, les résultats des Caf sont en progression concernant les fraudes, puisqu'elles ont détecté 20 % de préjudices frauduleux supplémentaires par rapport à 2023 pour un total de 449 M€. Le Service national de lutte contre la fraude à enjeux (SNLFE), service désormais pleinement reconnu comme acteur essentiel dans la lutte contre la fraude aux prestations sociales, a été renforcé et a permis de mettre à la disposition des Caf des cibles de contrôle pertinentes et performantes. En 2024, les cibles du SNLFE représentent 37 % du montant total des préjudices frauduleux détectés par la Branche. Ces nouvelles ressources ont été déployées, notamment pour l'analyse de données ou le suivi judiciaire. L'année 2024 a également été marquée par le renforcement de la collaboration du SNLFE avec différents acteurs concourant à la lutte contre les fraudes aux fins de mieux détecter certaines incohérences à travers le croisement de données. C'est notamment le cas en matière de collecte et de traitement des données issues des plateformes d'économie numérique, dont la pleine exploitation est prévue en 2025.

Mise en œuvre du PAQT

Le Plan d'amélioration de la qualité transverse (PAQT) a pour objectif une amélioration de la qualité de la liquidation sur les années 2023-2025. L'ensemble des actions du PAQT, associées à la généralisation de la solidarité à la source, va permettre une amélioration sensible de la qualité des données entrantes. Le PAQT repose sur la mise en place d'actions structurantes et d'amélioration portant sur la qualité des données entrantes (erreurs externes) et la qualité de la liquidation (erreurs internes). Il porte une vision claire consistant à rétablir une meilleure qualité des droits et services, à

travers un plan d'action national, des groupes de travail pilotés par les directeurs et directeurs comptables et financiers des Caf, et un investissement des Centres de ressources (CDR) et des Caf sur la qualité de leur liquidation.

Les actions sont établies autour d'un cadre de production consolidé par la mise en place de nouvelles orientations et outils (déploiement de l'approche populationnelle ; l'appui métier ; la mise en place d'un outil de centralisation des données) ; une meilleure adaptation des moyens aux risques (le déploiement du Service national d'appui au juste droit [SNAJD] ; la refonte des modèles de datamining « métier », « supervision » et « données entrantes » ; de nouveaux modules de formation concernant les gestionnaires de maîtrise des risques) ; l'élargissement des indicateurs de performance et la mise en œuvre d'une analyse des risques des non-qualités (l'expérimentation de la refonte des indicateurs de qualité de la liquidation ; la mise en place de nouveaux indicateurs de production orientés « qualité ») ; et une dynamique d'amélioration continue portée par l'ensemble du réseau (la refonte du dispositif de supervision ; le déploiement de l'ensemble des processus de la nouvelle cartographie de la branche Famille ; la formalisation par chaque Caf de sa stratégie pour renforcer la qualité de liquidation).

Les premiers résultats du PAQT sont visibles dès l'année 2024 et se concrétisent notamment par une progression de l'indice de qualité de la liquidation (IQL 0) de 0,3 point entre 2023 et 2024 ; une performance accrue de la qualité externe (+6 % d'impact financier détecté en contrôle et +20 % de fraudes détectées), ainsi que l'apport significatif du Service national d'appui au juste droit par son volume de production dans une phase de montée en charge.

Mise en œuvre de la solidarité à la source : étapes clés et retours d'expérience

En 2024, la réforme de la solidarité à la source a franchi une nouvelle étape, marquant l'aboutissement de deux années d'expérimentations engagées par la branche Famille. Entre 2022 et 2023, dix Caf avaient conduit une expérimentation « à blanc » : les allocataires continuaient de renseigner leur déclaration trimestrielle de ressources, pendant que les Caf comparaient ces données avec celles issues du Dispositif de ressources mensuelles (DRM), sans impact sur les droits versés. Cette phase préparatoire a permis de tester le dispositif et de fiabiliser les échanges d'informations.

À partir de janvier 2024, une évolution majeure est intervenue avec l'obligation d'inscrire le montant net social (MNS) sur les bulletins de paie et les relevés de prestations, condition essentielle à la mise en œuvre de la réforme. Puis, en octobre, une expérimentation en conditions réelles a été lancée dans cinq départements – l'Aube, la Vendée, les Alpes-Maritimes, l'Hérault et les Pyrénées-Atlantiques. Dans ces territoires, 374 000 bénéficiaires du RSA et de la prime d'activité ont vu leur déclaration de ressources pré-remplie sur leur compte en ligne, à partir des données transmises par les employeurs et organismes sociaux. Il leur revenait de vérifier les montants, d'ajouter d'éventuelles autres ressources, puis de valider le formulaire.

Les premiers retours d'expérience ont confirmé les bénéfices attendus pour les allocataires, notamment une simplification des démarches. Du côté des Caf, le dispositif a permis une réduction des charges liées aux contrôles, tout en limitant les risques d'erreur. Le choix de territoires représentatifs de la diversité géographique et sociale a, par ailleurs, facilité l'adaptation locale et l'appropriation de cette nouvelle modalité.

Fort de ces enseignements positifs, le déploiement national a été mis en œuvre le 1er mars 2025, marquant une avancée concrète vers une protection sociale plus accessible, plus juste et plus automatisée.

Sécurité des données personnelles : généralisation de la double authentification

Depuis le 10 décembre 2024, un nouveau cap est franchi en faveur de la sécurité des données des allocataires avec la généralisation de la double authentification pour accéder à l'espace personnel « Mon Compte » sur caf.fr. Si aucune fuite de données des allocataires ne s'est produite, l'engagement des Caf reste constant pour anticiper les risques et renforcer la protection des informations personnelles.

Coordonnées, informations bancaires, aides perçues : les données hébergées dans cet espace sont sensibles et attirent de nombreuses convoitises. Afin d'en garantir la confidentialité, la Caf renforce son dispositif de connexion.

Désormais, après avoir saisi leur numéro de Sécurité sociale et leur mot de passe habituel, les allocataires reçoivent un code de vérification à 6 chiffres à usage unique, par e-mail ou SMS, qu'ils doivent entrer pour finaliser l'accès à leur compte.

Cette nouvelle étape marque un tournant dans la lutte contre les tentatives de piratage et d'usurpation d'iden-

tité. Elle s'inscrit dans une démarche continue de renforcement de la sécurité des services numériques proposés par la branche Famille.

Pour les utilisateurs de l'application mobile Caf – Mon Compte, l'expérience reste fluide : l'accès au compte peut se faire par reconnaissance faciale ou empreinte digitale, en activant l'authentification biométrique depuis le menu « Gérer mon compte ».

Avec ce déploiement, la Caf confirme sa volonté d'offrir un service public en ligne à la fois simple, sécurisé et respectueux des droits des usagers.

La protection des droits au service de tous

Direction de la protection des droits

2024, des outils au service du national et du réseau

L'année 2024 a été marquée par des avancées significatives pour la Direction de la protection des droits (DPD), avec le déploiement de nouveaux outils et procédures visant à améliorer l'accompagnement des usagers et le fonctionnement du réseau.



1/ Médiation nationale

Généralisation de la téléprocédure médiation

Après une phase d'expérimentation réussie auprès d'un panel de 10 Caf, la médiation nationale a déployé la téléprocédure en novembre 2024 dans tout le réseau.

Ce nouveau téléservice vise à harmoniser sur l'ensemble du territoire, l'offre proposée en matière de médiation garantissant ainsi son accessibilité. Tous les allocataires ont désormais un accès facilité au médiateur de leur Caf.

De plus, sa fiabilité et son efficacité en font un outil de travail très performant et facilitant pour les médiateurs. Un test d'éligibilité en entrée de téléprocédure a été créé afin que seules soient transmises au médiateur les démarches qui rentrent dans son périmètre d'intervention et répondent aux critères fixés par la loi Essoc. Il permet d'écarter près de 30 % des démarches créées, avec pour principal motif l'absence de démarche préalable, condition nécessaire à l'intervention du médiateur.

La téléprocédure permet de limiter significativement le nombre de demandes hors champ de la médiation et de les réorienter, le cas échéant, vers le service dédié.



2/ Mission d'analyse de la conformité et de la sécurité du système d'information

Nouvel outil de gouvernance de la protection des données personnelles

L'année 2024 a marqué le lancement d'un projet structurant porté par la MACSSI : le déploiement d'un nouvel outil de gouvernance dédié à la protection des données personnelles. Destiné à renforcer les capacités du réseau des Relais Informatique et Libertés, il vise à améliorer la gestion et la sécurisation des données des allocataires.

Ce nouvel outil propose une organisation uniformisée des registres de traitements de données mis en œuvre au sein de la branche Famille. Des fiches modèles sont mises à disposition pour standardiser les pratiques au sein du réseau, facilitant ainsi la gestion des données et assurant une conformité homogène.

Il intègre des tableaux de bord détaillés permettant de piloter finement les activités de protection des données personnelles. Ces tableaux de bord fournissent des indicateurs clés d'activité et offrent une vue d'ensemble sur l'efficacité des mesures de protection des données en permettant des ajustements proactifs.

Le lancement opérationnel a été initié en janvier 2025, mais le déploiement fonctionnel continuera tout au long de l'année.

3/ Déontologie nationale

Nouvelle application de « Déclaration des liens d'intérêt »

La déontologie de la branche Famille est encadrée par des dispositions légales et s'inscrit dans la droite ligne des préconisations de la Haute Autorité pour la transparence de la vie publique mises en œuvre dans les organismes de sécurité sociale.

Pour assurer une application homogène des règles déontologiques, plusieurs mesures ont été instaurées en 2024 :

- Nomination d'un déontologue dans chaque Caf pour assurer un conseil déontologique de proximité
- Actualisation de la Charte de déontologie de la branche Famille
- Renforcement de la formation des administrateurs et des agents avec l'organisation de webinaires et de sessions de formation pour les sensibiliser aux nouvelles règles de déontologie et à la notion de conflits d'intérêts
- Mise en place d'une procédure de saisine du déontologue
- Création d'une application de déclaration des liens d'intérêts développée pour les agents de la Branche.

L'objectif principal de cette application est de prévenir les situations de conflits d'intérêts qui pourraient influencer les décisions des agents. Elle permet à chacun de consulter la documentation et les informations utiles liées aux règles déontologiques applicables au sein de la branche Famille et de déclarer ses liens d'intérêts, et ainsi, dans l'hypothèse d'un conflit d'intérêts, d'organiser des mesures préventives (déport, renonciation...).

4/ Valeurs de la République

Le guide « Faire vivre la laïcité dans les structures de l'animation de la vie sociale »

L'année 2024 a vu la diffusion d'un nouveau guide laïcité, destiné à l'ensemble des acteurs de l'animation de la vie sociale, les professionnels des Caf en charge de ce secteur d'intervention, les centres sociaux et espaces de vie sociale, mais aussi les partenaires impliqués dans ce champ social.

Ces quelque 3 800 structures agréées par les Caf sont impactées par les évolutions de la société ; dans certaines situations, le développement de la visibilité et de l'expression de convictions religieuses, ou encore des manifestations de revendications à caractère politique, philosophique ou religieux, peuvent conduire à des tensions qui perturbent le fonctionnement de ces équipements sociaux.

Ce guide « Faire vivre la laïcité dans les structures de l'animation de la vie sociale » vise à répondre à ces préoccupations des acteurs de l'AVS soucieux du « bien vivre ensemble » et de la cohésion sociale, mais aussi du respect des principes liés à la laïcité et aux valeurs de la République.

Le guide, disponible en version papier et en version électronique, est un document pédagogique illustré : il donne des références historiques et juridiques et il apporte des réponses concrètes, ainsi que des éléments de réflexion pour résoudre des situations qui peuvent devenir conflictuelles.

Le département « valeurs de la République » a conçu et réalisé ce document en concertation avec des représentants des Caf et des têtes du réseau de l'animation de la vie sociale. Dans un second temps, il s'est agi d'accompagner la diffusion et l'appropriation du guide par les acteurs de terrain, notamment par l'organisation et la participation à une quinzaine de réunions, au national ou en région. Ces rencontres ont réuni près de 1 500 personnes.

4

Des ressources pour agir

Les finances de la Branche

42

Coopération interne : un projet collectif au service des équipes

43

Accélérer, fiabiliser, servir : les priorités de la DSI en 2024

44

Une communication en évolution pour contribuer à l'accès aux droits et valoriser l'action des Caf

48

La responsabilité sociétale et environnementale de la Branche en 2024

51

L'innovation au service de la Branche

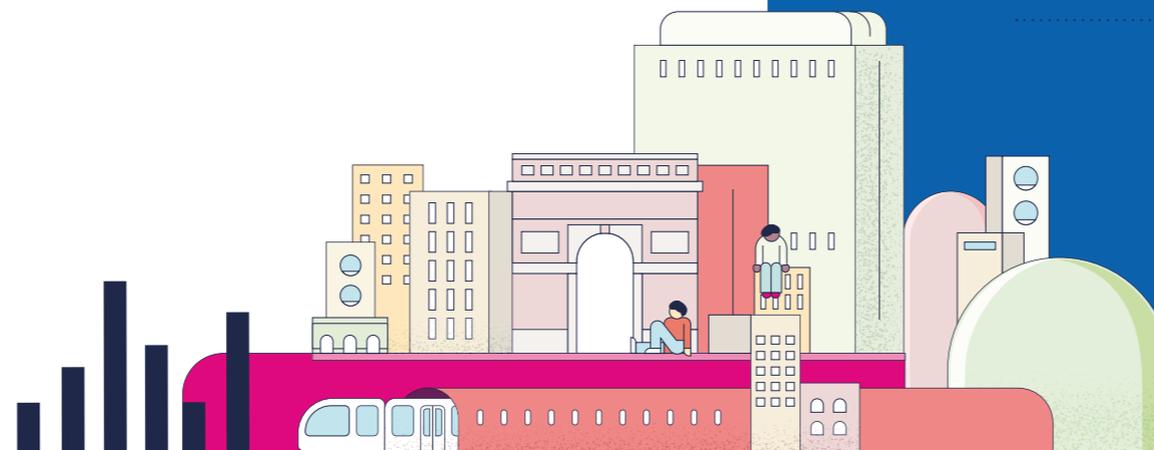
54

La recherche : des connaissances scientifiques pour l'action publique

56

Des relations internationales particulièrement dynamiques

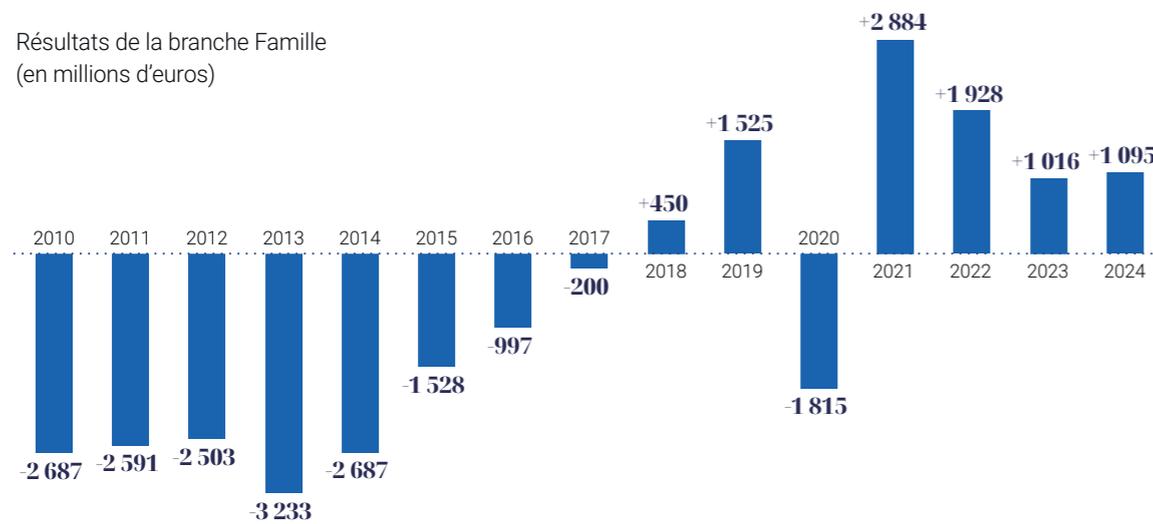
57



Les finances de la Branche

Dans la continuité des années 2022 (+1,9 milliard d'euros) et 2023 (+1 milliard d'euros), la Branche conserve un résultat positif sur 2024 (+1,1 milliard d'euros).

Résultats de la branche Famille
(en millions d'euros)



Cette évolution résulte d'une augmentation des recettes (+2,6 milliards d'euros) plus forte que celle des charges (+2,5 milliards d'euros).

La hausse des dépenses est liée pour l'essentiel à la revalorisation des prestations.

Celle des recettes est portée par le dynamisme de la masse salariale du secteur privé, qui renforce les produits de cotisations et de CSG.

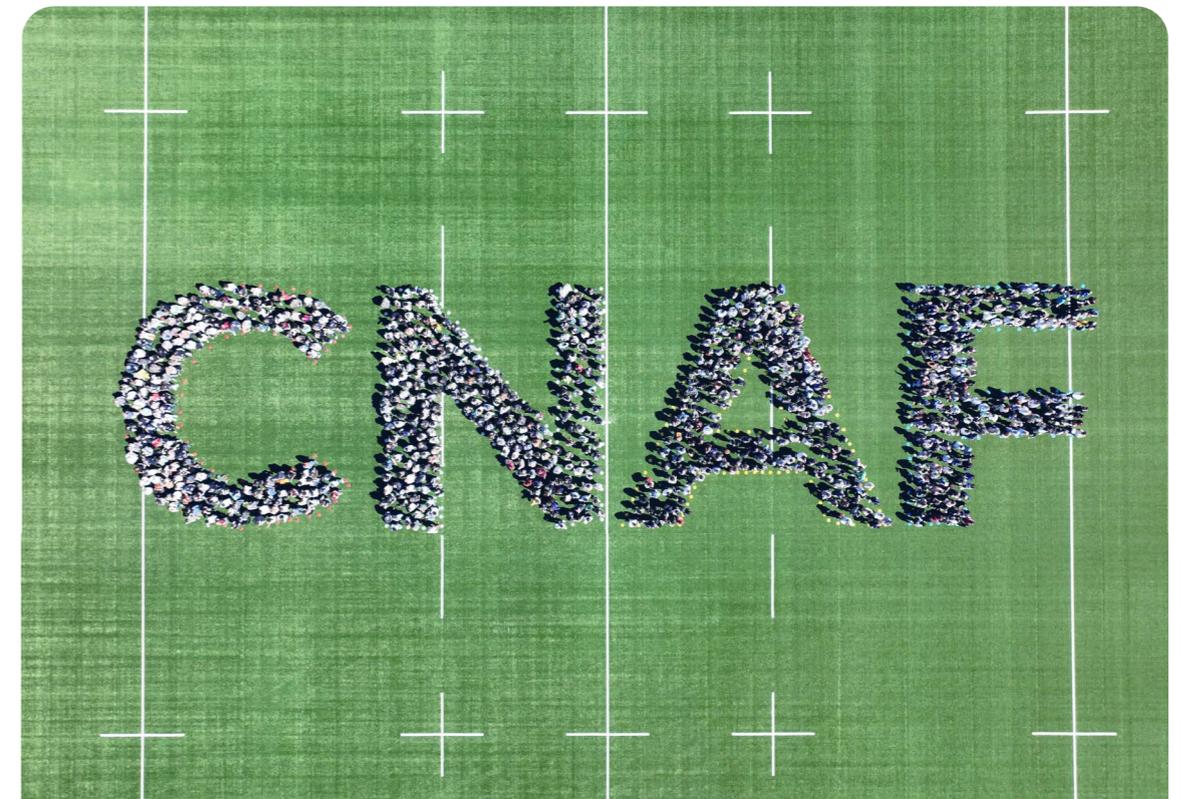
Coopération interne : un projet collectif au service des équipes

En 2024, la Cnaf a engagé une dynamique inédite avec la création et le déploiement du premier projet collectif de son histoire, construit grâce à la participation active de ses équipes. Fruit de dix mois d'ateliers, de contributions et de débats, il fixe un cap ambitieux : placer la coopération au cœur du fonctionnement de l'établissement public.

Objectif : mieux se connaître entre directions et sites, fluidifier le travail ensemble, et renforcer le sentiment d'appartenance. Plus de 450 propositions ont nourri ce projet structuré autour de cinq grandes orientations, parmi lesquelles la valorisation de la relation humaine, la qualité de vie au travail ou encore la transition écologique.

L'Assemblée générale du 30 mai 2024, réunissant plus de 1 100 collaborateurs issus des 11 sites de la Cnaf, a marqué une étape fédératrice majeure. Portée par 40 ambassadeurs, cette journée a permis de partager les réussites, d'identifier les marges de progrès, et de poser les bases des actions concrètes à venir.

À travers ce projet, la Cnaf affirme son engagement à faire vivre un collectif solide et agile, au service de ses missions de service public.



Accélérer, fiabiliser, servir : les priorités de la DSI en 2024

En 2024, de nouvelles réalisations et offres de services ont été mises en œuvre dans le cadre des projets prévus dans le Schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) 2023-2027, mais également des actions visant à maintenir la qualité et la disponibilité du SI pour les Caf, les usagers et les partenaires

Depuis 2023, 88 projets SDSI ont été lancés, dont 25 nouveaux projets ouverts sur l'année 2024 et 8 projets supplémentaires achevés, portant le nombre total de projets terminés à 13, parmi lesquels des projets portant sur la relation de service (refonte éditoriale caf.fr et renouvellement de la solution téléphone) ou sur l'amélioration de la sécurité du SI (mise en place de la force d'intervention rapide ou déploiement du *proxy cloud*).

L'avancement du programme de Modernisation du Système d'information (ModSI)

Le programme ModSI représente une initiative majeure de la branche Famille, visant à transformer en profondeur le SI des prestations individuelles « métier », tant sur le plan fonctionnel que technique. Tout en restant temporairement adossé à ce système, l'objectif est d'orchestrer une réurbanisation progressive afin d'aboutir au décommissionnement de Cristal.

À côté de la finalisation du socle technologique avec désormais 88 % des nouvelles briques techniques disponibles, la feuille de route ModSI s'est consolidée avec

l'identification de 16 briques technico-fonctionnelles dont les livraisons sont prévues progressivement dans les mois à venir, parmi lesquelles on peut citer :

- un outil d'orchestration des processus (IBPMS) qui doit permettre de réaliser des démarches de bout en bout et en temps réel ; la livraison des premières démarches pilotes est prévue dès 2025 ;
- un nouveau bureau virtuel, en priorité pour les agents en situation de production du service, intégrant une distribution des tâches dans les plans de travail et une ergonomie revisitée ;
- des référentiels nationaux uniques de données avec tout d'abord la mise en production d'un premier périmètre pour les agents et les organisations, qui se poursuivra avec les personnes morales, puis les personnes physiques ;
- le projet de Plateforme d'échange multicanal (PEM) a franchi une étape clé avec le lancement d'un Minimum Viable Product (MVP). Ce premier jalon repose sur quatre flux pilotes, choisis pour leur représentativité et leur faible impact sur le système.

Ces briques doivent répondre aux besoins des projets SI, tout en favorisant leur généricité et leur réemploi, au-delà du SI cœur de métier.

Les activités SI en quelques chiffres (moyennes annuelles) :



L'enrichissement des services rendus à l'utilisateur

En 2024, la DSI a également poursuivi son engagement en faveur de la modernisation, de la sécurité et de l'amélioration des services numériques pour les allocataires. Plusieurs projets stratégiques ont été menés à bien, renforçant la qualité des services tout en simplifiant l'accès aux droits de nos usagers.

Par ailleurs, la version intermédiaire déployée auprès de cinq Caf pilotes simplifie les démarches pour les bénéficiaires grâce à la pré-alimentation des déclarations trimestrielles via le Dispositif de ressources mensuelles (DRM). Cela permet un accès sécurisé et automatisé aux droits, tels que la prime d'activité (Ppa) et le Revenu de solidarité active (RSA).

Le Serveur vocal interactif visuel (SVI Visuel) a été généralisé à toutes les Caf en seulement quatre semaines.

Cette innovation, intégrée à l'application mobile Mon Compte, permet une authentification rapide et intuitive. Ce système a permis un gain moyen de 66 secondes par appel pour les usagers, avec un taux de satisfaction de 90 % parmi les 465 allocataires interrogés.

Depuis sa création en 2009 en tant que site éditorial, monenfant.fr a évolué pour répondre aux besoins des familles. Plusieurs refontes ont permis d'améliorer l'accessibilité, de mettre le site en conformité avec le RGPD et d'ajouter des fonctionnalités comme la recherche géolocalisée et le comparateur de reste à charge.

Un dispositif simplifié permet désormais aux allocataires de saisir un médiateur directement via leur espace Mon Compte, facilitant ainsi les démarches administratives et améliorant la qualité de la relation usager-administration. Ce service, initialement expérimenté par plusieurs Caf pilotes, a été généralisé à l'ensemble des caisses.

L'optimisation de l'outillage et la sécurisation du SI

Après quatre ans de préparation, la migration du système décisionnel de SAS vers la plateforme Azure-Databricks a été achevée sans interruption de service. Cette transition ouvre la voie à des analyses plus performantes et à une exploitation optimisée des données.

En matière de gestion du recouvrement et de la fraude, une analyse approfondie des besoins a permis d'acter la construction d'un nouvel outil unique en remplacement de modules de Corali et de Cristal (Relief), qui permettra de prendre en charge l'ensemble des activités du processus métier et d'automatiser un certain nombre de tâches.

Un autre jalon majeur a été atteint avec le projet de migration des Caf vers la « Nouvelle Forêt Windows », assurant la modernisation et la sécurisation des infrastructures Active Directory. Ce projet a obtenu un taux de satisfaction de 90 % parmi les organismes participants. Grâce à une approche méthodique et collaborative, le projet a permis de migrer des milliers de comptes et postes de travail, tout en prenant en compte les spécificités de chaque organisme.

La sécurisation des connexions sur caf.fr a été renforcée grâce à un système de double authentification qui est déployé pour les connexions au portail caf.fr via CafConnect, renforçant ainsi la protection des comptes des usagers lors de l'accès à leur espace personnel.

Face à l'explosion des violations de données, cette mesure répond à une double exigence : protéger les comptes des usagers et renforcer la confiance dans les services numériques. CafConnect, qui représente 96 % des connexions annuelles (600 millions de connexions en 2023), est au cœur de cette évolution. La double authentification y est désormais incontournable pour tout usager disposant d'une adresse e-mail sécurisée.

La modernisation des pratiques : vers une DSI plus sobre et innovante

La DSI, à l'instar du reste de la Cnaf, s'inscrit dans une stratégie de sobriété numérique. Alignée sur les priorités nationales et interbranches, elle repose sur quatre axes : sensibilisation, mesure de l'empreinte carbone, écoconception et optimisation des ressources. À ce jour, 80 % des équipements sont couverts par des indicateurs d'empreinte carbone, et 9 chantiers dédiés ont été lancés.

L'intégration des nouvelles technologies, telles que l'intelligence artificielle générative, a marqué un tournant. En 2024, plusieurs expérimentations ont été menées autour de l'intelligence artificielle, en lien avec plusieurs autres directions de la Cnaf et des Caf. L'IA générative a été utilisée pour automatiser la rédaction, la maintenance et les tests de code informatique, aboutissant à un cadre d'utilisation.

Des travaux ont également porté sur la recherche et l'analyse de documents législatifs, visant à analyser des milliers de pages de textes et en extraire les informations clés, facilitant ainsi la mise en œuvre rapide et précise de nouvelles lois ou modifications réglementaires. Un outil de recherche documentaire dans les conventions territoriales globales (CTG) a aussi été élaboré et éprouvé par quelques utilisateurs potentiels. Dans le domaine de la communication interne, des outils comme Copilot for 0365 ont été testés pour produire des résumés et diffuser rapidement des informations. Par ailleurs, des *chatbots* ont été expérimentés pour améliorer le support aux usagers et utilisateurs, bien que des limites sur la précision des réponses aient été constatées.

Enfin, la DSI étudie une orientation vers une IA de confiance et souveraine, garantissant la transparence, l'éthique et la sécurité des données.



Une communication en évolution pour contribuer à l'accès aux droits et valoriser l'action des Caf

2024 a marqué la première année pleine de mise en œuvre du schéma directeur de communication. Dans ce cadre, plusieurs projets marquants ont été conduits par la direction de la communication et des relations institutionnelles en s'appuyant sur les différentes directions de la Cnaf et du réseau des Caf :



Un nouveau guide des prestations pour lutter contre le non-recours aux droits

Créé en 2024, le Guide des prestations des Caf propose une présentation claire, actualisée et illustrée des aides versées par la branche Famille. Réalisé par la direction de la communication et des relations institutionnelles de la Cnaf, ce support vise à faciliter la compréhension des droits sociaux et à lutter contre le non-recours. Déployé en ligne et imprimé à plus de deux millions d'exemplaires, il s'adresse à tous les publics, avec une version spécifique pour l'outre-mer. Une référence précieuse pour les Caf, leurs partenaires et les familles.

Moderniser le magazine Vies de Famille pour mieux informer les allocataires

Refondu en octobre 2024, le magazine Vies de Famille renforce sa mission d'information auprès des allocataires. Plus accessible et participatif, il intègre des rubriques pratiques, des témoignages, un dossier thématique inspirant, et un encart local de quatre pages par Caf. Distribué dans 10 000 points et en ligne, il valorise les partenariats locaux et donne la parole aux familles. Ce travail a mobilisé la direction de la communication de la Cnaf, en lien étroit avec la Caf de Meurthe-et-Moselle.

Faciliter l'accès des partenaires aux ressources de la Branche sur le site caf.fr

Une refonte complète des rubriques « Nous connaître » et « Partenaires » du site caf.fr a été menée cette année, aboutissant à un espace unique baptisé « Professionnel ». Ce nouvel espace centralise les ressources, actualités, outils et documents de référence utiles aux partenaires et acteurs sociaux. L'objectif : une navigation plus intuitive, un accès facilité à l'information, et une communication renforcée avec l'ensemble des professionnels engagés aux côtés des Caf.

Donner une visibilité nationale au soutien à la parentalité avec la campagne Parents

En 2024, les Caf ont lancé une stratégie de communication nationale pour valoriser leur offre de soutien à la parentalité. Une nouvelle page sur caf.fr, le compte Instagram @Caf_parents, des podcasts, vidéos et témoignages ont permis de mieux faire connaître les dispositifs existants, de la petite enfance à l'adolescence. Cette campagne a répondu à un double enjeu : renforcer la visibilité d'une offre souvent méconnue et redonner du sens à l'action des Caf auprès de tous les parents, dans un contexte de transformations sociales majeures.

Renforcer la cohésion du réseau des communicants Caf

En 2024, la direction de la communication a poursuivi l'animation du réseau des 350 communicants Caf. Sept déplacements en territoire et douze rendez-vous avec les correspondants régionaux ont permis de renforcer les liens entre la Cnaf et les équipes locales. Un sémi-

	Abonnés	
	Facebook @Caf - Allocations familiales	217 654 +20,8 %
	LinkedIn @Caf - Allocations familiales	84 026 +143 %
	X @Cnaf_actus	18 189 +12,4 %
	Youtube @LaCafOfficiel	41 402 +68,7 %
	Instagram @Caf16_25 @Caf_parents	3 619 5 712 nouveaux comptes

naire national de deux jours a réuni 140 communicants pour partager les expériences, s'inspirer collectivement et coconstruire les stratégies de communication à venir.

Plusieurs actions emblématiques ont marqué l'année. La douzième édition des Trophées Cafcom a récompensé les campagnes locales les plus créatives et responsables.

Pour soutenir la marque employeur, une série de 12 vidéos métiers a été lancée, ciblant les profils en tension et valorisant l'engagement des agents. Enfin, dans le cadre de la lutte contre les incivilités, des portraits de chargés d'accueil ont été diffusés pour sensibiliser le public et rappeler les sanctions encourues, avec une déclinaison audio en préparation pour les plateformes téléphoniques.

Faire entendre la voix de la Branche au Parlement

En 2024, la Cnaf a intensifié son action auprès du Parlement afin de renforcer sa contribution aux politiques publiques. Elle a assuré un suivi rapproché des lois de finances (PLF et PLFSS), en lien étroit avec les directions métiers et les représentants du réseau des Caf, afin d'anticiper les évolutions législatives impactant la Branche Famille. Elle a également participé activement aux travaux de plusieurs commissions parlementaires, et a été auditionnée dans le cadre de propositions de loi et de missions d'information. Son expertise a notamment été sollicitée sur la qualité de l'accueil des jeunes enfants, le soutien aux familles monoparentales, la lutte contre la fraude aux prestations, ou encore l'individualisation des droits.

Renforcer la visibilité des missions des Caf dans la presse

En 2024, la Cnaf a intensifié ses relations presse pour valoriser les actions de la Branche Famille. Dès janvier, une conférence de presse et plusieurs interviews du directeur général ont permis de faire connaître les projets phares auprès de médias variés (ex. : *Le Parisien*, *Les Échos*, *France Culture*, *France Inter*, *Le Figaro*, *Le Monde*, *La Croix*, *France 2*, *AFP*..).

La solidarité à la source, le service public de la petite enfance et l'intermédiation des pensions alimentaires ont été au cœur de cette couverture. Plusieurs reportages en Caf ont mis en lumière l'impact concret des services rendus aux familles, notamment monoparentales.

En complément de cette stratégie pro-active, la Cnaf a reçu près de 550 sollicitations de médias en 2024.

Face à la diffusion de fausses informations, la Cnaf s'est également mobilisée pour rétablir une information fiable sur les aides sociales, affirmant son rôle de repère institutionnel auprès du grand public.

La responsabilité sociétale et environnementale de la Branche en 2024

La Branche Famille porte une démarche d'engagement sur l'ensemble des domaines de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Depuis la COG 2023-2027, elle déploie également une stratégie de transition écologique autour de trois axes :

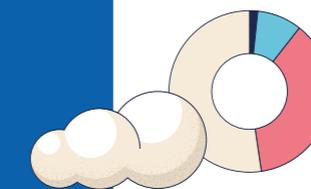
- accompagner nos publics et partenaires dans leur transition écologique ;
- renforcer notre engagement interne en matière de transition écologique ;
- optimiser le pilotage et l'outillage de la transition écologique.

La gouvernance de cette stratégie repose sur :

- une équipe dédiée qui s'appuie sur un comité de pilotage Transition écologique réunissant 8 directions de la Cnaf ;
- un réseau de référents RSE dans chaque Caf pour animer localement la démarche.

En 2024, une feuille de route transition écologique pour 2024-2025 a été coconstruite avec les parties prenantes et validée en Conseil de réseau. Elle sera suivie d'une nouvelle feuille de route 2026-2027. Ces travaux doivent permettre de poser les bases d'une stratégie ambitieuse au cœur de la COG 2028-2032.

En parallèle, les actions relatives aux autres thématiques de la RSE continuent d'animer l'engagement de la Branche, notamment en matière de responsabilité sociale interne (inclusion, diversité, formation, qualité de vie et des conditions de travail...).



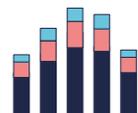
Accompagner nos publics et partenaires dans leur transition écologique

Outiller les gestionnaires d'équipements financés par la Branche

Pour aider les structures (crèches, centres sociaux...) à intégrer pleinement les enjeux climatiques dans leur fonctionnement et leurs investissements, une boîte à outils opérationnelle a été créée et sera déployée au cours du second semestre 2025.

Favoriser l'action

Par ailleurs, la Branche a également amorcé des travaux pour contribuer à renforcer les dimensions liées à la transition écologique dans les règlements intérieurs d'action sociale. Un projet de Charte dédiée au climat et à l'environnement est également en cours d'élaboration.



Renforcer notre engagement interne en matière de transition écologique

En 2024, la branche Famille a poursuivi ses actions pour réduire son impact environnemental, en intervenant sur plusieurs axes majeurs :

Promouvoir une mobilité plus durable

La mise à jour de la politique de déplacements a permis d'adopter une approche globale de la gestion des déplacements professionnels et domicile travail, fondée sur quatre leviers :

- l'élaboration de plans de mobilité ;
- le recours au télétravail, aux réunions et aux formations à distance ;
- la promotion des alternatives à l'usage individuel de la voiture, notamment les transports publics et le vélo, avec le forfait mobilité durable ;
- la transformation énergétique des parcs automobiles ainsi que la mutualisation des usages.

Des initiatives telles que la participation au challenge national « Mai à vélo » ont renforcé la dynamique en faveur de mobilités plus sobres et durables. La 4e édition du challenge « Mai à vélo » a ainsi rassemblé 73 organismes et 1 483 cyclistes pour plus de 120 000 km parcourus, soit l'équivalent de 26 550 tonnes de CO² si ces trajets avaient été effectués en voiture.

Optimiser la performance énergétique des bâtiments

Dans le cadre de sa stratégie immobilière, la Branche a engagé des travaux d'amélioration sur plusieurs sites, visant à renforcer la performance énergétique. Ces opérations ont notamment porté sur :

- le remplacement des menuiseries extérieures ;
- l'isolation thermique renforcée avec des matériaux biosourcés ;
- la modernisation des chauffages avec pilotage intelligent.

En parallèle, plusieurs études sont en cours pour installer des dispositifs de production d'énergie renouvelable (solaire, géothermie) afin de poursuivre la décarbonation du patrimoine immobilier.

Promouvoir la sobriété numérique

Un outil de bilan carbone dédié aux activités informatiques a été initié, pour un déploiement en 2025. Il permettra de connaître et optimiser à la fois les coûts et l'empreinte environnementale des infrastructures numériques, mais également prendre en compte le niveau des consommations des ressources informatiques.

Des actions concrètes de sobriété numérique sont également déployées dans les organismes.

Réduire les déchets et préserver les ressources

Les Caf ont développé des actions en faveur du recyclage, de l'économie circulaire et de la réduction de l'utilisation des ressources :

- le déploiement de plans de traitement des déchets ;
- la réduction des plastiques ;
- des initiatives innovantes, telles que le nettoyage de véhicules sans eau.

Préserver la biodiversité

La Branche encourage l'adoption de pratiques d'entretien respectueuses de l'environnement, notamment le fauchage raisonné et la gestion différenciée des espaces verts, favorisant ainsi la biodiversité sur ses sites.

Déployer une politique d'achats responsables

En 2024, la politique d'achats a été revue pour intégrer pleinement les enjeux environnementaux, sociaux et économiques, en cohérence avec les engagements de la COG et aux objectifs de transition écologique de protection de la biodiversité et d'économie circulaire.

Piloter, innover et outiller la transition écologique

Former et accompagner les métiers

Les actions de formation engagées en 2024 ont permis :

- la sensibilisation de 68 % des cadres dirigeants de la Branche à la transition écologique ;
- la formation à la comptabilité carbone ;
- la promotion d'un nouveau parcours d'e-learning développé par l'Ucanss sur le numérique responsable.

La Branche a également actualisé ses espaces digitaux internes pour sensibiliser tous les collaborateurs :

- un espace de sensibilisation grand public ;
- un espace métier enrichi d'une newsletter hebdomadaire dédiée aux référents transition écologique et RSE.

Une plateforme « Initiatives RSE », issue de l'Urssaf Caisse nationale, a été intégrée à l'environnement intranet de la Branche pour valoriser les projets à impact des Caf et favoriser l'essaimage des bonnes pratiques. Elle sera déployée début 2025. Un annuaire national des chefs de projets RSE et des enquêtes sont venus renforcer l'animation du réseau.

Le rapport annuel RSE, publié sur caf.fr, illustre l'engagement concret de la Branche. Il contribue à notre attractivité en tant qu'employeur engagé.

Innover pour une transition écologique juste

La Branche a lancé le programme Innovation pour une écologie solidaire en 2024. Il vise à :

- mobiliser les publics fragiles autour de la transition écologique ;
- soutenir des projets d'économie circulaire avec l'incubateur de Sciences-Po Paris ;
- développer une offre solidaire d'alimentation durable ;
- expérimenter des solutions de mobilité responsable et d'habitat durable.

Ce programme s'appuie sur des partenariats forts avec l'économie sociale et solidaire (ESS) et le monde associatif, confirmant l'engagement de la Branche en faveur d'une transition écologique inclusive.

Mesurer et renforcer notre impact

Pour renforcer son pilotage, la Branche a également actualisé ses outils avec :

- le déploiement et l'accompagnement à la prise en main de la calculatrice des gaz à émissions de serre de l'outil Perl's (outil inter-régimes) ;
- le déploiement d'un nouvel outil de bilan carbone informatique, opérationnel en 2025 ;
- la contribution à la révision du référentiel inter-branches RSO de la Sécurité sociale.

Ces initiatives visent à mieux mesurer, suivre et réduire les émissions de gaz à effet de serre des Caf.

Le séminaire Transition écologique du 26 mars 2024 a constitué un temps fort : 5 ateliers thématiques dédiés aux partenaires, à la sobriété, aux achats, au pilotage de l'innovation, et aux métiers et compétences ont permis d'enrichir collectivement la feuille de route 2024-2025.

Depuis 2023, la Branche participe à la chaire Transition écologique, travail et territoires. Une expérimentation relative aux référents mobilités a démontré l'efficacité des leviers comportementaux pour encourager des pratiques durables. Un kit national est en cours de préparation pour généraliser cette initiative.



La Cnaf a également participé à l'élaboration d'une formation spécifique « Construire des ponts entre la protection sociale et la transition environnementale » par l'En3s.

Porter notre responsabilité sociale interne

En 2024, la branche Famille a réaffirmé son engagement en matière de responsabilité sociale au travers d'actions structurantes en faveur de la qualité de vie et des conditions au travail (QVCTR), de l'inclusion/diversité et de la transition numérique.

Le plan national QVCT 2023-2027 a été décliné dans les Caf avec des actions concrètes : formations aux Premiers Secours en santé mentale, modules sur la charge cognitive, et refonte de l'outil Récit pour mieux gérer les incivilités.

Le dialogue social a abouti à 110 accords agréés, dont 31 spécifiques à la RSE (diversité, égalité femmes/

hommes, santé au travail et QVCT). L'égalité professionnelle continue de progresser, avec un index moyen femmes/hommes de 91/100.

La Mission Handicap, devenue Mission Inclusion et Diversité, a renforcé son impact à travers de nombreux partenariats et animations, incluant le manifeste Inclusion et un challenge « Mai à vélo » inclusif.

L'accompagnement à la transition numérique s'est accéléré avec :

- la Semaine du numérique ;
- le programme d'acculturation Pix ;
- des actions de lutte contre l'infobésité.

Enfin, l'évolution des compétences reste prioritaire : rénovation de l'entretien annuel (EAEA), nouveaux parcours et modalités de formation et mutualisation des services concourent à un environnement professionnel plus agile, collaboratif et inclusif.

L'innovation au service de la Branche

L'année 2024 a été marquée par le renforcement de la consultation et de la participation des usagers.

La plateforme de consultation citoyenne « La Caf à votre écoute » a confirmé son rôle central dans la démarche d'écoute usagers de la Branche : 9 285 répondants aux consultations nationales en 2024 et 56 consultations locales menées avec les Caf. Cette dynamique a permis de faire émerger des enseignements sur la déclaration trimestrielle de ressources, les séparations conjugales ou les besoins sociaux de proximité.

Les Living Labs Parentalité et Handicap ont poursuivi leur développement : ateliers d'écoute sur l'Allocation

journalière de présence parentale, coconstruction de services avec les parents, mobilisation des bénéficiaires autour des problématiques concrètes.

D'autres Living Labs sont à venir en 2025, notamment sur la jeunesse, l'Aripa et l'accès aux droits, pour amplifier encore cette dynamique d'innovation participative.

La création d'une « maîtrise d'usage » sur certains projets permet de garantir la prise en compte de l'expression des besoins des usagers.

L'écoute active des signaux faibles a permis d'identifier des transformations profondes dans le public allocataire, ses besoins et son rapport à l'institution, notamment autour de la confiance, de l'hyperpersonnalisation des démarches et de l'évolution des modèles familiaux. Ces tendances orienteront les travaux prospectifs du CafLab.

Le recrutement d'une **facilitatrice** a permis de dynamiser l'animation de séances collectives avec les usagers et de professionnaliser l'approche participative au sein des projets d'innovation.

En 2024, 14 projets ont été accompagnés, 17 séances de facilitation organisées, et 4 créées ont valorisé 22 initiatives inspirantes du réseau.

La CTG dans ma poche, outil de gestion des conventions globales territoriales, a été expérimentée avec plusieurs Caf, ouvrant la voie à une généralisation pour simplifier et renforcer le pilotage territorial des conventions.

La BD Sam et l'Administration : objectif 0 galère, conçue avec des lycéens et des enseignants, a été diffusée pour améliorer l'accès aux droits des jeunes publics, avec une approche pédagogique innovante.

Le CafLab a également renforcé son appui au réseau Caf pour accompagner les démarches d'innovation :

Développement d'offres : le CafLab a déployé une offre de formation interne au design thinking, pour renforcer la capacité d'innovation des agents.

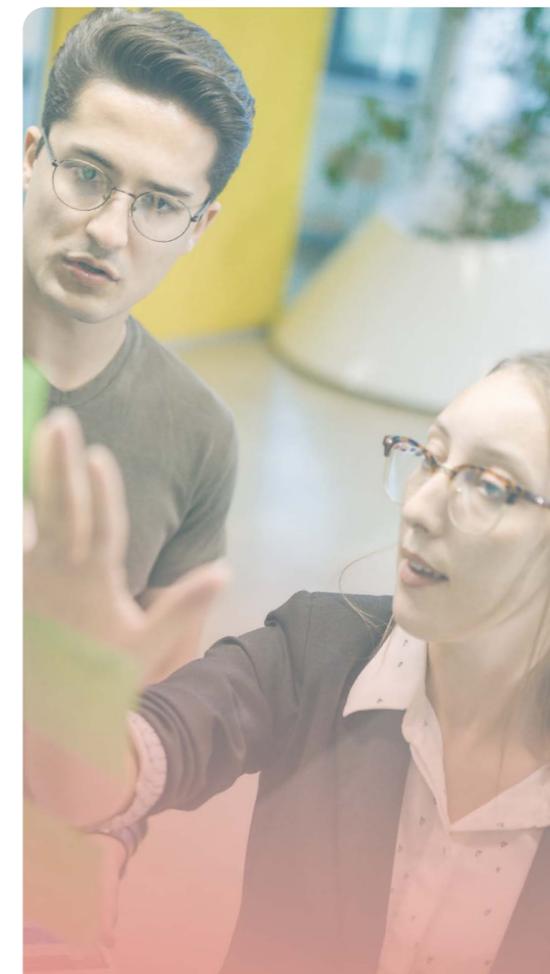
Structuration du réseau : grâce à l'extension du réseau des référents innovation aux *départements et régions d'outre-mer* (DROM), l'ensemble du territoire est désormais couvert. Cette couverture a permis de mutualiser outils, méthodes (comme les packs réussite en Occitanie ou les guides en PACA) et de consolider une dynamique régionale forte. L'animation de communautés d'innovateurs (innoshops avec +300 membres ; club des Living Labs ; groupe des Labs de Caf) complète le dispositif de soutien.

Lancement de programmes stratégiques :

Le programme d'innovation sociale territoriale a été structuré pour repérer et accompagner des projets locaux à fort impact, avec notamment le défi sur la petite enfance sur la pénurie de personnels d'accueil du jeune enfant, lancé en novembre.

Le programme d'écologie solidaire, amorcé en 2024, vise à expérimenter des solutions inclusives pour rendre la transition écologique accessible aux publics allocataires.

Rendez-vous en 2025 pour célébrer les 10 ans du CafLab et amplifier ensemble cette dynamique !

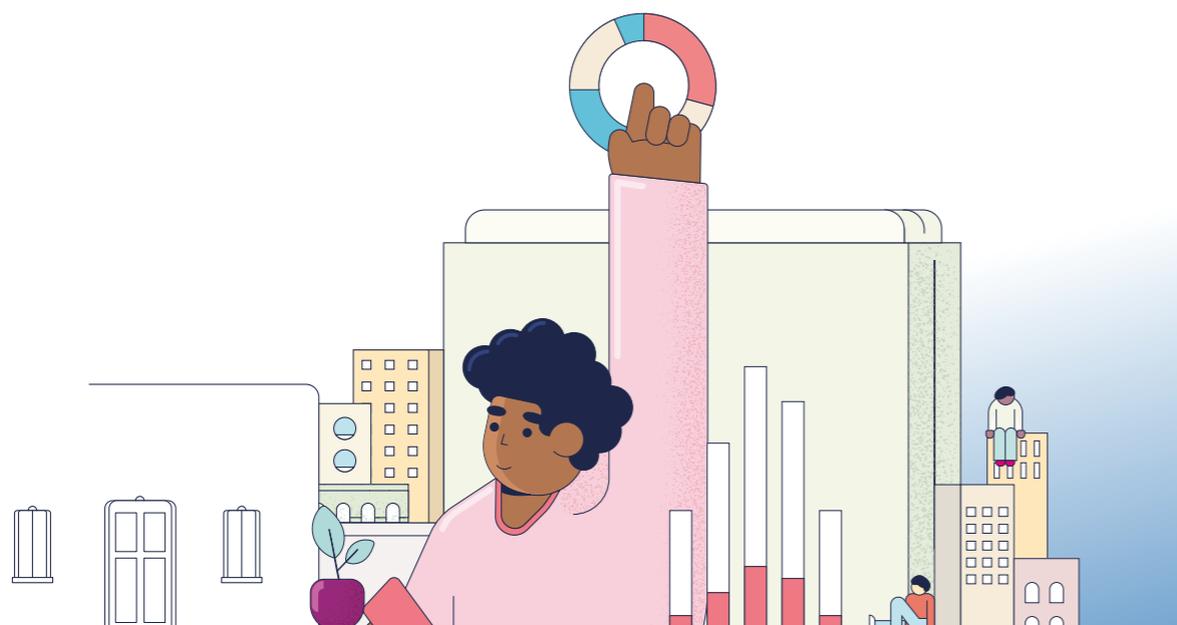


La recherche, des connaissances scientifiques pour l'action publique

La Cnaf conduit et finance des recherches et des évaluations sur les politiques familiales et sociales, et sur les dispositifs et services portés par les Caf. Ces travaux sont à retrouver en ligne sur caf.fr/professionnels/etude-et-international et sur l'open data de la branche Famille (data.caf.fr).

Publications 2024 :

- Sur les jeunes enfants : évaluation de 8 dispositifs locaux favorisant le développement et le bien-être des jeunes enfants (*L'essentiel* no 225, et *Dossier d'étude* no 234) ; rapport de l'Observatoire national de la petite enfance, *L'Accueil des jeunes enfants*, édition 2024
- Sur famille et handicap : valorisation d'une thèse de doctorat financée par la Cnaf sur les familles et l'inclusion scolaire : « L'inclusion scolaire : une épreuve pour les familles d'enfants en situation de handicap », *L'essentiel* no 227
- Sur les familles monoparentales, deux *L'essentiel* (à partir de l'état des savoirs paru en 2023) : synthèse de l'état des savoirs paru en 2023 (no 223) ; évolution des politiques publiques à destination des familles monoparentales depuis les années 1970 (no 226)
- Sur les séparations et l'accompagnement des familles : une évaluation du dispositif d'intermédiation financière (*Dossier d'étude* (no 233) et synthèse (*L'essentiel* no 222) ; une recherche sur la séparation aux Antilles (*L'essentiel* no 224)
- Publications trimestrielles sur le RSA et la prime d'activité (*Note de conjoncture*), et sur les évolutions depuis 2023 (*Analyses statistiques*, nos 2 et 3)
- Numéros de revue : *Informations sociales* sur les décrochages sociaux (no 212) et sur les politiques familiales et la natalité (no 211) ; *Revue des politiques sociales et familiales* no 150 (perspectives comparées sur l'emploi et les services de care à domicile en temps de pandémie), no 151 (*varia*) et no 152 (la parenté en pratiques)



Des relations internationales particulièrement dynamiques

La Cnaf, un acteur international incontournable

En 2024, la Cnaf s'est pleinement inscrite dans le programme de travail de l'AISS (Association internationale de la Sécurité sociale). Deux temps forts doivent être soulignés. Tout d'abord, la participation de la délégation de la Cnaf au forum pour la région Europe qui s'est tenu à Porto (Portugal). À cette occasion, la présentation de la démarche du Cepaje (Centre d'expertise pour l'accueil du jeune enfant) a suscité un intérêt particulièrement important chez les représentants des organismes européens. Lors de cet événement, Isabelle Sancerni s'est vu remettre, pour la Cnaf, huit trophées récompensant les bonnes pratiques mises en œuvre par la branche Famille. Plusieurs de ces initiatives portaient sur la volonté affirmée d'agir pour une société plus inclusive, que ce soit par un financement accru des accueils de loisirs sans hébergement ou par un film sur la déconjugalisation de l'allocation adulte handicapée, traduit en langue des signes française.

En second lieu, en marge du Forum mondial de la francophonie, qui s'est tenu à Paris, le point focal francophone de l'AISS, présidé par Isabelle Sancerni, a tenu sa première séance publique à Paris au palais d'Iéna. À cette occasion, la centaine de participants a pu prendre connaissance, avec intérêt, du développement de la protection sociale dans le monde francophone et appréhender les différents enjeux que cela représente.

La Cnaf assure le secrétariat de la Représentation européenne des institutions françaises de Sécurité sociale (Reif) à Bruxelles. Elle contribue aux travaux de la plateforme européenne des institutions de protection sociale (Esip), dont elle préside le comité Famille et Inclusion sociale. Plusieurs sujets ont pu y être portés, comme le recouvrement des prestations familiales, l'accès aux droits, la mise en œuvre de la garantie européenne pour l'enfance ou la lutte contre la fraude sociale transfrontalière.

Dans le cadre d'un projet financé par l'Autorité européenne du travail, la Cnaf et la *Familienkasse* ont récemment obtenu un financement de l'Autorité européenne

du travail (AET) pour un échange entre administrations en matière de coordination de sécurité sociale. Outre l'organisme de protection sociale allemand et plusieurs directions de la Cnaf, les Caf du Bas-Rhin et de la Moselle se sont inscrites dans cette dynamique qui vise à améliorer le service rendu aux familles.

Cette année, trois rapports relatifs à des études comparatives internationales ont été publiés et mis en ligne : *Étude sur l'accès des étrangers aux prestations familiales, sociales et services aux familles dans les pays de l'Union européenne* (traduit également en anglais), *Étude comparative sur l'accès et la lutte contre le non-recours aux droits et aux services* et *Les Systèmes publics de recouvrement des pensions alimentaires*. Le premier numéro d'une lettre de veille internationale a été publié par la Mission des relations européennes internationales et de la coopération (MReic).

En 2024, 18 délégations ont été reçues par la MReic. Ce nombre élevé est une nouvelle fois en progression. Les experts, les décideurs politiques et les journalistes sont venus de pratiquement tous les continents. Toutefois, les délégations provenant d'Asie, notamment de la République de Corée et du Japon, sont surreprésentées. Les représentants de ces pays sont particulièrement intéressés par les mesures en faveur des familles qui ont permis d'éviter un déclin démographique.

Après avoir déposé une demande de subvention, en 2024, la Cnaf a reçu un avis favorable du Fonds social européen pour le projet d'« échanges de données entre la Cnaf et France Travail ». Celui-ci permettra de contribuer à l'amélioration de l'employabilité des bénéficiaires du Revenu de solidarité active dans le cadre de la loi pour le plein-emploi. La Cnaf a également obtenu un appui européen, cette fois non financier, pour un projet porté avec ses homologues italiens : la mise à disposition d'experts pour envisager l'utilisation de l'intelligence artificielle pour lutter contre le non-recours aux droits.





Caisse nationale des Allocations familiales
32 avenue de la Sibelle, 75685 Paris cedex 14
www.caf.fr

