

La Caf à vos côtés

BILAN DE L'ACTIVITÉ DE LA CAF DU VAR

2024



SOMMAIRE

Edito.....

Nos temps forts 2024.....

Les missions de la Caf du Var

Un service attentionné pour les populations et les partenaires.....

NOS PUBLICS

Accompagner vers et dans le droit 12

NOS PUBLICS

Le juste droit, le contrôle et la lutte contre la fraude 20

NOS PARTENAIRES

Faire ensemble et les accompagner 24

Nos collabor'acteurs

responsables et engagés au service de nos populations et de notre territoire.....

NOS COLLABORATEURS

Agir au sein d'un organisme performant, innovant et moderne 34

Notre gouvernance.....

Notre démarche de responsabilité sociétale

Bilan 2024.....

3

5

11

33

40

45



EDITO



La Caisse d'allocations familiales du Var n'a de cesse d'évoluer pour s'adapter aux besoins des populations. L'année 2024 en est à nouveau un exemple dans la mise en place de projets et d'actions visant à améliorer le service rendu. Ces évolutions ne font qu'affirmer les missions premières des Caf qui sont d'accompagner toutes les familles, et en particulier les personnes les plus vulnérables, quelques soient leurs événements de vie et au plus près de leur bassin de vie.

Pour cela, notre approche populationnelle reste le levier de notre performance de service, en conciliant la gestion quotidienne de flux élevés et la personnalisation de la relation. 2024 est ainsi marquée par la généralisation du rendez vous des droits et des devoirs pour les nouveaux allocataires du RSA. La recherche du juste droit est aussi un impératif. Tous les droits, rien que les droits, ce qui implique une attention forte à la qualité de notre traitement et à la sécurisation des données qui nous sont transmises par nos publics. C'est aussi tout l'enjeu de notre politique de contrôle, notamment avec nos 12 contrôleurs sur place soutenus par le service national de lutte contre la fraude à enjeu qui a franchi un palier important dans la détection cette année.

Pour cela, nous nous appuyons sur nos partenaires et nous les aidons à nous aider. Le renouvellement du schéma départemental des services aux familles en 2024 est un moment fort avec une exigence accrue en terme de développement en matière de petite enfance ou de soutien à la jeunesse.



Pour cela enfin nous ne pouvons rien faire sans une communauté de salariés engagés, que je tiens à remercier très sincèrement pour son action au quotidien. Améliorer notre performance passe aussi par l'amélioration de la confiance et des conditions d'exercice de leurs métiers. La livraison de notre nouveau siège du Loubière en juillet 2024, sans oublier l'attention portée à nos collègues de Brignoles, Draguignan ou à l'accueil à Fréjus, y contribuent. Les résultats du Baromètre social institutionnel confortent d'ailleurs notre trajectoire d'accompagnement.

En 2024 nos équipes ont pu une nouvelle fois incarner le sens du service, l'agilité et l'innovation, en cohérence avec notre projet d'entreprise **IMP'ACT23-27**. Dans Imp'ACT, il y a ACT, comme agir, concrétiser, donner du sens et du pouvoir d'agir à chacun. Il y a aussi le PACTE, en référence au contrat social qui nous unit autour de valeurs partagées : responsabilité, citoyenneté, agilité, équité et exemplarité. Des actes au quotidien, un impact pour tous : cette signature incarne notre projet. A travers cette dynamique collective nous faisons vivre, concrètement, la responsabilité sociétale de la Caf du Var. **A ce titre, nous avons choisi cette année de dédier un chapitre de ce rapport d'activité à la RSO.** Bien que la responsabilité sociétale de l'organisation irrigue l'ensemble de nos actions, par la nature même de nos missions, ce chapitre permet de mesurer davantage l'impact de nos actions en qualité de service public. La Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO), c'est la raison d'être d'une Caf, par nature une entreprise citoyenne. La RSO est le moyen d'exercer cette raison d'être, en ayant un impact positif sur la société : nous sommes des salariés citoyens, engagés sur notre territoire. C'est cette conviction qui irrigue notre projet d'entreprise: la RSO est une boussole collective, dans nos manières de piloter, de travailler, d'agir localement ou d'interagir avec nos publics.

Bonne lecture.

Julien Orlandini
Directeur de la Caf du Var



NOS TEMPS FORTS 2024

Actions menées auprès :

- de nos publics
- de nos partenaires
- de nos collaborateurs

01 JANVIER

Mise en application de l'obligation d'utiliser le montant net social dans toutes les démarches relatives au RSA et à la Prime d'activité

LE MONTANT NET SOCIAL

C'est quoi ?

C'est le montant de référence à déclarer pour bénéficier de la **Prime d'activité** et du **RSA**. Il est affiché sur les bulletins de paie et les relevés de prestations.

Il est calculé par l'employeur ou l'organisme versant une prestation.

Ça sert à quoi ?

Le montant net social doit être utilisé par les bénéficiaires et les demandeurs de Rsa et de Prime d'activité pour compléter les déclarations trimestrielles.

Il permet d'éviter les erreurs dans les déclarations.

Comment est-il calculé ?

Rémunération brute

- Cotisations et contributions sociales salariales légales, conventionnelles ou collectives

=

Montant net social

RSO : dons d'une centaine de mobiliers en perspective du déménagement vers notre nouveau siège, remis à l'association Courtoise Ressourcerie

Déploiement des référentiels de service à destination des partenaires d'accès au droit dans le cadre de la démarche Caf&Co

RSO : installation du groupe projet en charge du suivi de la démarche RSO au sein de la Caf du Var



Installation du groupe projet de suivi RSO

RH : lancement de l'expérimentation sur l'organisation du travail

Visite de Laurent Treluyer, Directeur général délégué chargé des systèmes d'information de la Cnaf

02 FÉVRIER

Déploiement de l'aide locale « coup pouce insertion professionnelle » à destination des familles monoparentales

Déploiement à la Caf du Var du dispositif « aide vacances aux enfants (AVE) » combiné au lancement du Pass Colo par l'Etat

Le pôle TNS rencontre le Département du Var pour améliorer le traitement des dossiers RSA



Rencontre TNS - Département du Var

RSO : appel aux dons au profit des Restos du Cœur (199 kg de produits alimentaires, pour bébés ou d'hygiène collectés)

03 MARS

Projet d'entreprise 23-27 : webinaire de lancement du plan d'actions 2024

RSO : mooc de l'UCANSS sur la sobriété énergétique pour l'ensemble des collaborateurs (492 agents formés)

RSO : séminaire managers sur la transition écologique

RSO : atelier fresque du climat pour le codirel



Fresque du climat

Webinaire sur les orientations stratégiques de la Caf du Var pour la période 2023-2027

04 AVRIL

Quinzaine des familles 2024 : 156 événements proposés par plus de 50 partenaires sur l'ensemble du département, recensés sur l'application TIPI



Adoption par la Cnaf et les Caf de nouveaux financements pour soutenir la revalorisation des salaires des personnels de crèches

Projet d'entreprise 23-27 : installation du comité de suivi composé d'agents volontaires



Comité de suivi du projet d'entreprise

05 MAI

La Caf du Var est retenue pour participer au recettage du Dispositif de Ressources Mutualisé (DRM), une étape stratégique visant à tester et fiabiliser ce nouveau dispositif avant son déploiement national.

Signature, le 22 mai, à la Caf du Var, du schéma départemental des services aux familles (SDSF) 2024 - 2026 qui intègre une dimension RSO.



Présentation et signature du SDSF

RSO : nouveau protocole d'accord forfait mobilité durable (FMD)

06 JUIN

Pour aider les jeunes dans l'apprentissage de la vie adulte, les Caf et l'Assurance Maladie éditent une bande dessinée ludique et pratique sur les premières démarches du quotidien, conçue et dessinée par des jeunes, empruntant les codes du manga.

Caf.fr : le nouvel espace « Professionnels » est lancé !

Rencontre avec les associations départementales pour présenter les orientations stratégiques de la Caf du Var

RSO : Baromètre Satisfaction Interne

L'application Tipi fête sa 1^{ère} année avec le lancement de la ligne d'écoute Allo parents 83 à destination des parents avec L'Ecole des parents et des Educateurs du Var. 66 appels ont été reçus.

Point presse : contrôle et lutte contre la fraude



Point presse fraude



Foulée des Gazelles



Visite du Loubière



Visite du Loubière

07 JUILLET

Nouveau siège : webinaire spécial Loubière

Nouveau siège : livraison du bâtiment

OCTO BRE 10

L'accueil Caf du territoire de Brignoles est transféré dans les locaux de la CPAM.

Remise des passeports « Des étoiles et des ailes » dans le cadre de l'appel à projet « Innovation et Engagements Enfance-Jeunesse »

Médiation : rencontre entre la Cpm, la Caf et les délégués du Défenseur des droits

RSO / Projet d'entreprise 23-27 :

- Bilan intermédiaire de notre plan d'actions 2024
- Courses solidaires : Foulée des gazelles pour Octobre rose et Pradétane contre les violences faites aux femmes
- Semaine du numérique avec 5 expresso TNI et des webinaires à destination des managers (efficience numérique, qvct numérique, sobriété numérique)

11 NOVEMBRE

Intelligence artificielle : lancement de l'équipe projet POC IA (Proof Of Concept IA)

Nouveau siège : visites du Loubière par l'ensemble des collaborateurs et co-construction de notre Charte du bien-vivre ensemble dans nos futurs locaux



Visite du Loubière

09 SEPT EMBRE

Lancement du baromètre de satisfaction des partenaires 2024

Déploiement de la signature électronique des conventions partenaires

Publication d'un guide en faveur de l'inclusion handicap pour les professionnels de la petite enfance

RSO : formation pour le comité de suivi du projet d'entreprise



Visite du Loubière

12 DÉCEMBRE

Déploiement de la page dédiée à l'offre de service Quali Opp's population Précaire pour accompagner les bénéficiaires du RSA dans le Var

Lancement du site partenaires de la Caf du Var <https://partenaires.caf.fr/>

RSO : 5 m³ de jouets collectés au bénéfice de l'association Le Lien 83 qui oeuvre auprès d'associations humanitaires de l'aire toulonnaise



LES MISSIONS DE LA CAF DU VAR
*Un service attentionné pour les populations
et les partenaires*

NOS PUBLICS

Accompagner vers et dans le droit

Notre mission

La Caf du Var est un organisme de droit privé assurant une mission de service public.

Elle accompagne les familles varoises et les personnes les plus vulnérables dans leurs événements de vie par le versement des prestations légales (liées notamment à la famille, au logement, à la précarité et au handicap) et en soutenant le développement social territorial (participation au financement d'équipements et de services, accompagnement des familles par des travailleurs sociaux, aide financière pour des projets familiaux).

Nos priorités :

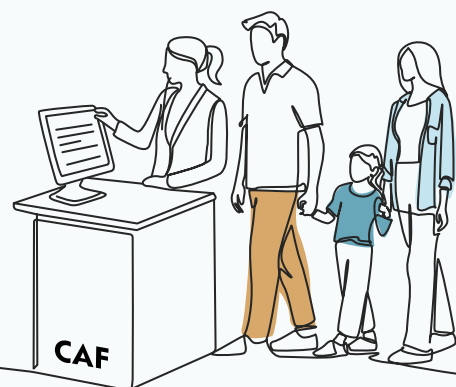
- Accompagnement des familles dans leur vie quotidienne
- Développement des enfants
- Prévention et accompagnement des ruptures familiales
- Lutte contre la précarité

Agir pour la qualité de service, c'est ce qui sous-tend nos actions vers nos publics. Cela passe notamment par **l'accessibilité** avec le renforcement des démarches d'aller-vers pour anticiper des situations de rupture de droits, de difficultés de compréhension, de besoin de réassurance. Cela implique également de favoriser l'accès dans des délais rapides à des conseils personnalisés dans le cadre de rendez-vous physiques et téléphoniques, à des approches à 360 degrés que le rendez-vous des droits et des devoirs lancé en 2023 incarne. **La qualité** est aussi bien la qualité de traitement des dossiers allocataires que la qualité du service rendu à travers notre relation de service téléphonique ou physique. Nous travaillons également à la **simplification** des démarches et de l'information vers nos allocataires : la solidarité à la source mise en place en mars 2025 y contribuera en réduisant le déclaratif.



213 166
allocataires dans le Var
permettent à

484 251
personnes de bénéficier
d'une prestation versée
par la Caf
soit **44 %**
de la population varoise couverte



Lucie Fauvel

Sous-directrice en charge de la production et de l'approche populationnelle

A fin d'apporter un service adapté sur l'ensemble du parcours de l'allocataire, les équipes production sont organisées depuis juin 2021 par type de populations (familles monoparentales, travailleurs non-salariés, actifs fragiles, etc.), et intègrent depuis 2022 la mise en place d'offres de service personnalisées à chaque population allocataire varoise. C'est la démarche Quali Opp's pour la recherche de la qualité à travers l'organisation populationnelle de la production et du service. Toutes nos offres de service populationnelles sont construites grâce à la même méthode de travail, en plusieurs étapes, pour associer toutes les parties prenantes du projet (experts internes, allocataires, partenaires), identifier les événements de vie que les allocataires peuvent rencontrer et qu'il faut mieux accompagner à l'avenir et construire un plan d'actions pour améliorer le service rendu. Les travaux d'élaboration des offres de service populationnelles sont menés progressivement, population par population. A ce jour, elles concernent les populations Travailleurs non-salariés, monoparents, en situation de handicap et précaires.

RÉPARTITION DE NOS POPULATIONS ALLOCATAIRES



PRODUCTION DE SERVICE

moins de 7 jours
de délai de démarche
pour les prestations légales
(y compris les demandes
des bénéficiaires de minima
sociaux)

3,98 millions
de pièces reçues

92,8 %
sont dématérialisées

Une relation de service diversifiée pour s'adapter à toutes les populations

Services en ligne

Le site internet Caf.fr et l'espace « Mon compte » permettent aux usagers de consulter leur dossier, imprimer des attestations, échanger des documents avec la Caf, simuler ses droits, effectuer des demandes de prestations en ligne, demander un rendez-vous avec un conseiller,...

Partenariat relais

En parfaite complémentarité avec ses propres points d'accueil dans le département, la Caf du Var prend appui sur des partenaires locaux dans chacun des bassins de vie : les CCAS, les espaces France Services qui assurent un accompagnement numérique et administratif auprès des usagers, les Unités territoriales Sociales du Département, etc.

Formation

En 2024, 45 formations ont ainsi été réalisées auprès

de 634 partenaires relais, formés et informés par nos collaborateurs en présentiel et en distanciel dans le cadre d'un plan d'accompagnement.

Accueil & rendez-vous

La Caf propose un double niveau d'accueil et d'accompagnement : un accueil sans RDV en flux, au sein d'espaces web-service, avec possibilité d'accompagnement par un Conseiller du Service à l'Usager (CSU). Un accueil sur RDV, en espace confidentiel, avec un Gestionnaire Conseil, pour les cas les plus complexes.

3230

Les conseillers sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 16h30 non-stop. Un serveur vocal est également disponible 24h/24 et 7j/7 pour consulter son dossier, demander une attestation de paiement, connaître ses droits...



84,4 %

des allocataires sont satisfaits de la qualité de service globale de la Caf du Var

Le rendez-vous des droits et des devoirs pour les allocataires du RSA : généralisation départementale

Depuis septembre 2023, les rendez-vous des droits et devoirs sont **étendus à tous les nouveaux demandeurs du Revenu de Solidarité Active (RSA)** dans le Var. Organisés par la Caf dans ses accueils, ces entretiens en présentiel d'environ 30 à 45 minutes sont réalisés dans les 10 jours suivant la demande. Ils s'inscrivent dans le cadre de la stratégie « Var Insertion Travail » pilotée par le Département.

L'entretien vise à **informer sur les droits et services** mobilisables, **rappeler les engagements** liés au RSA (Contrat d'engagements réciproques) et **organiser l'orientation** vers les structures partenaires (France Travail, UTS, CEDIS, Maison de l'Emploi TPM). La participation à ce rendez-vous est obligatoire et conditionne le maintien du droit.

En 2024 :

- 14 790 rendez-vous réalisés
- 2 enquêtes de satisfaction menées (1 578 personnes interrogées, 288 réponses)
- Une satisfaction de 4,58 sur 5
- 95,8 % jugent la durée adaptée ; 91 % trouvent les informations claires
- 86 % des allocataires orientés estiment l'accompagnement partenaire utile ou très utile

Ces rendez-vous ont permis de régulariser l'accès aux droits dans 20 % des cas, de favoriser l'inclusion numérique (10 %), et de faciliter l'accès aux soins pour 4 % des allocataires.

ÉCOUTE USAGERS



focus group réalisés autour de

- la création de l'aide « Coup de pouce » insertion monoparents
- l'amélioration de l'offre de service Quali Opp's, à destination de notre population d'allocataires précaires



questionnaires de satisfaction

adressés aux usagers bénéficiaires du RSA reçus dans le cadre des rendez-vous des droits et des devoirs

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

748 782
appels reçus

588
appels sortants

24 511
rendez-vous
téléphoniques
et physiques

78 %
des mails ont reçu
une réponse en
moins de 48 h



Porter une attention particulière aux situations complexes et dégradées au travers du dispositif « Help interne »



Parce que nos allocataires rencontrent encore des difficultés pour **obtenir une réponse rapide et adaptée** à leur situation, notamment lorsque la prise en charge de la problématique nécessite l'intervention de plusieurs acteurs au sein de la caisse, nous avons souhaité mettre en place un **dispositif interne couvrant, lisible, connu de tous et facilement mobilisable**.

Help, c'est **venir en aide, soutenir des allocataires**, des situations de difficulté, de blocage, de rupture de droits, d'incompréhension caractérisées par des allers-retours. Help, c'est **traiter ces situations une fois pour toute** avec pédagogie mais aussi **les prévenir** quand cela est possible. Le Help interne réaffirme l'enjeu clé pour notre caisse de **sécuriser et accompagner les allocataires et les tiers**

de façon plus **qualitative** et dans le cadre d'une relation basée sur la **confiance** avec :

- une **prise en charge coordonnée** entre services internes de la demande avec un circuit court ;
- une **réponse claire et adaptée** systématisée par un appel téléphonique ;
- une responsabilisation des acteurs avec **un suivi jusqu'à la résolution finale de la problématique** ;
- un **retex (retour d'expérience)** le cas échéant auprès des équipes sur des situations qui ont été dégradées faute d'action préventives.

SITUATIONS COMPLEXES

51

dossiers pris en charge par un travailleur social de la Caf

CREANCES ET RETENUES

94 %

des courriers de notifications de dette ont été correctement libellés

MENACE DE SUICIDE ET DÉTRESSE

80,4 %

des sollicitations sont reçues par la plateforme de service, soit

45

situations détectées via la relation de service

RUPTURE DE DROITS

près de **8 000** appels sortants pour réclamer des pièces manquantes

prise en charge dossiers avec rupture de droits en

- 15 JOURS

ANOMALIES

153

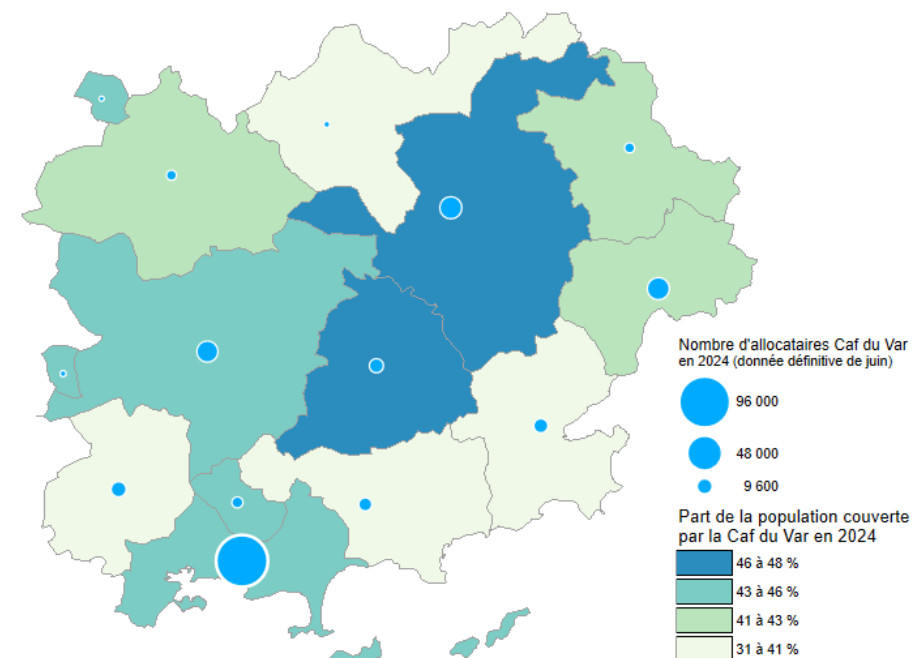
dossiers suivis avec attention pour résoudre une anomalie

RÉITÉRATIONS

2 186

allocataires ont bénéficié d'une vérification attentionnée de leur dossier suite à leurs sollicitations

RÉPARTITION DE NOS ALLOCATAIRES DANS LE VAR



Sources : Caf 30/06/2024 - Insee RP 2022 - © IGN

PRESTATIONS VERSÉES

1,31 milliard d'€
de prestations légales versées

487 €
montant moyen
des prestations légales versées

612
millions d'€



Favoriser l'insertion sociale des personnes en difficulté

302
millions d'€



Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants

236
millions d'€



Accompagner les familles dans leur environnement et leur cadre de vie

159
millions d'€



Aider les familles à concilier vie professionnelle, familiale et sociale





Offre d'accueil de la CAF du Var en 2024

Mise à jour de décembre 2024



5 ACCUEILS ET AGENCES CAF



30 FRANCE SERVICES



BRIGNOLES (83170)

Dans les locaux de la CPAM
33 Rue des Déportés
83177 Brignoles
Accueil uniquement sur rendez-vous :
• Les mardis de 8h30 à 12h00
Les mercredis et vendredis de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00



DRAGUIGNAN (83300)

278 Avenue de Montferrat
83300 Draguignan
Lundi, mercredi et vendredi : de 8h30 à 12h
et de 13h à 16h
Mardi et Jeudi : fermeture au public



FREJUS (83600)

Résidence d'Auriasque
20 Rue de l'Argentière
83600 Fréjus
Lundi, mercredi et vendredi : de 8h30 à 12h
et de 13h à 16h
Mardi et Jeudi : fermeture au public



LA GARDE (83130)

12 allée Auguste Renoir
83130 La Garde
Lundi, mercredi et vendredi : de 8h30 à 12h et de 13h à 16h
Mardi et Jeudi : fermeture au public



TOULON (83000)

38 Rue Emile Ollivier
83000 Toulon
Du lundi au vendredi de 8h à 16h

Depuis le 26 mars 2025, la Caf a déménagé !

Le siège de la Caf du Var se situe désormais :

**75 Chemin de la Loubière
83 000 Toulon**

où les allocataires de Toulon sont dorénavant reçus.

Les allocataires de La Garde peuvent se rendre à la

**Maison France Service
217 mail Planquette
83 130 La Garde**

Toutes les infos sur caf.fr

Le juste droit, le contrôle et la lutte contre la fraude

Notre mission

Dans le cadre d'un système largement fondé sur les déclarations des allocataires, les Caf s'assurent que chaque versement de ces fonds publics correspond aux droits des allocataires.

Les informations transmises par les allocataires et prises en compte pour ouvrir et gérer leurs droits sont pour l'essentiel déclaratives, et susceptibles d'erreurs, volontaires ou non. La politique de contrôle de la Cnaf et des 101 Caf vise donc à sécuriser les données communiquées par les allocataires pour garantir le paiement juste et régulier des prestations sociales et familiales.

Les résultats locaux de la politique de contrôle en 2024 confortent la progression constante des Caf ces dernières années, avec une augmentation de 8 % des fraudes détectées, pour un montant plus élevé, soit 8,02 millions d'euros de préjudices frauduleux détectés. Ces résultats s'expliquent notamment par le renforcement de nos outils et de l'action du Service national de lutte contre la fraude à enjeux, créé en 2021, dont la Caf du Var abrite l'une des 6

unités nationales.

Les Caf appliquent une politique de sanctions adaptées à la gravité de la fraude, basée sur le principe que 100% des fraudes doivent être sanctionnées, avec des pénalités majorées et systématiquement cumulables, depuis cette année, en cas d'action pénale envers les fraudeurs.

Afin de prévenir les fraudes, la solidarité à la source mise en oeuvre sur tout le territoire depuis le 1er mars 2025, représente une avancée significative. Elle permet d'ores et déjà de sécuriser les droits par des déclarations trimestrielles pré-remplies grâce à des employeurs, de la CPAM ou de la CARSAT (près de 95% des déclarations sont validées par les allocataires) et apporte une réponse majeure à la problématique du juste droit.

Enfin, les contrôles ont également permis de déceler 29,1 millions d'euros versés à tort, à la suite d'erreurs, volontaires ou non de la part des allocataires, soit une augmentation de 10,6%.



Pascale Trucy
Directrice comptable et financière

La Caf du Var abrite l'une des 6 unités nationales du Service national de lutte contre la fraude à enjeu. En 2024, 7 contrôleurs spécialisés composent cette équipe qui a réalisé 148 contrôles pour 1,33 millions d'euros. Dans le Var, cela représente 87 contrôles pour un impact financier de 652 343 €. L'équipe SNLFE Sud-Est a développé une expertise sur les nouveaux risques et sur les fraudes sophistiquées liées à la dissimulation de revenus ou encore l'exploitation abusive du système par des acteurs professionnels déguisés en particuliers.

Outre la présence d'une équipe SNLFE dans ses locaux, la Caf du Var œuvre également à la qualité de ses relations partenariales dans le domaine de la lutte contre la fraude. Depuis juin 2024, la Caf du Var est co-secrétaire du CODAF (Comités Opérationnels Départementaux Anti-Fraude) et signe, en novembre, la convention de partenariat du Comité opérationnel de lutte contre la fraude fiscale et aux prestations sociales. Le CODAF réunit sous la co-présidence du Préfet de département et du Procureur de la République du département, les services de l'Etat et les organismes locaux de protection sociale afin d'apporter une réponse globale et concertée aux phénomènes de fraude. Objectifs : partager les informations dans un cadre autorisé... et les bonnes pratiques, développer des formations croisées, renforcer l'efficacité des poursuites judiciaires, mettre en place des opérations coordonnées, dissuader les usagers de transgresser les règles.

Enfin, parmi les moyens de contrôle à sa disposition, la Caf du Var procède à des contrôles sur place réalisés par 12 contrôleurs assermentés au domicile de l'allocataire. Si ce type de contrôle ne représente que 0,35 % des 500 000 contrôles réalisés en 2024 dans le Var, il a compté pour 35 % du montant total des régularisations.

NOTRE PRIORITÉ : *la qualité de service*



Le service national de lutte contre la fraude à enjeux (SNLFE)

Les fraudes à enjeux sont notamment des fraudes organisées dans lesquelles leurs auteurs explorent les failles de sécurisation de la dématérialisation des services (Rib frauduleux, création de faux dossiers en ligne...) mais aussi d'autres fraudes thématiques telles que les fraudes à la résidence. Ces fraudes à enjeux relèvent plus de comportements collectifs de prédation que d'un opportunisme de situation qui dépassent le maillage départemental. Au-delà de leur impact financier, ces fraudes dégradent le tissu social et la confiance dans notre système de protection sociale.

A ce titre, elles impliquent une réponse forte de la Branche. En 2021, la Cnaf a décidé de créer le service national de lutte contre la fraude à enjeux (SNLFE) composé aujourd'hui de 43 contrôleurs nationaux spécialisés (CNS) aux profils différents (data scientists, juristes, chargés d'études), en plus des 700 contrôleurs allocataires.

Ce service national est réparti sur l'ensemble du territoire en 6 unités (dans les régions Nord, Sud, Est, Ouest, Région parisienne et DOM) et travaille en complémentarité des dispositifs déjà existants.

Depuis sa création, le recrutement de nouveaux CNS a permis d'améliorer le suivi pénal des fraudes avec les parquets et les services d'enquête. Le SNLFE a également renforcé son partenariat avec les différents acteurs de la lutte contre la fraude (Tracfin, Urssaf, Cnam, DGFIP, etc.) et sa collaboration avec les Caf à travers une approche territorialisée de la fraude.

De nouvelles prérogatives depuis 2025

Le SNLFE a vu ses prérogatives évoluer significativement à partir de mi-2025, avec l'octroi officiel de pouvoirs de police judiciaire (agents habilités à constater certaines infractions pénales, à mener des perquisitions ou des auditions) et d'un cadre légal pour mener des enquêtes sous pseudonyme (agents autorisés à interagir de manière dissimulée en ligne et à infiltrer discrètement des réseaux frauduleux afin de recueillir des preuves numériques essentielles).

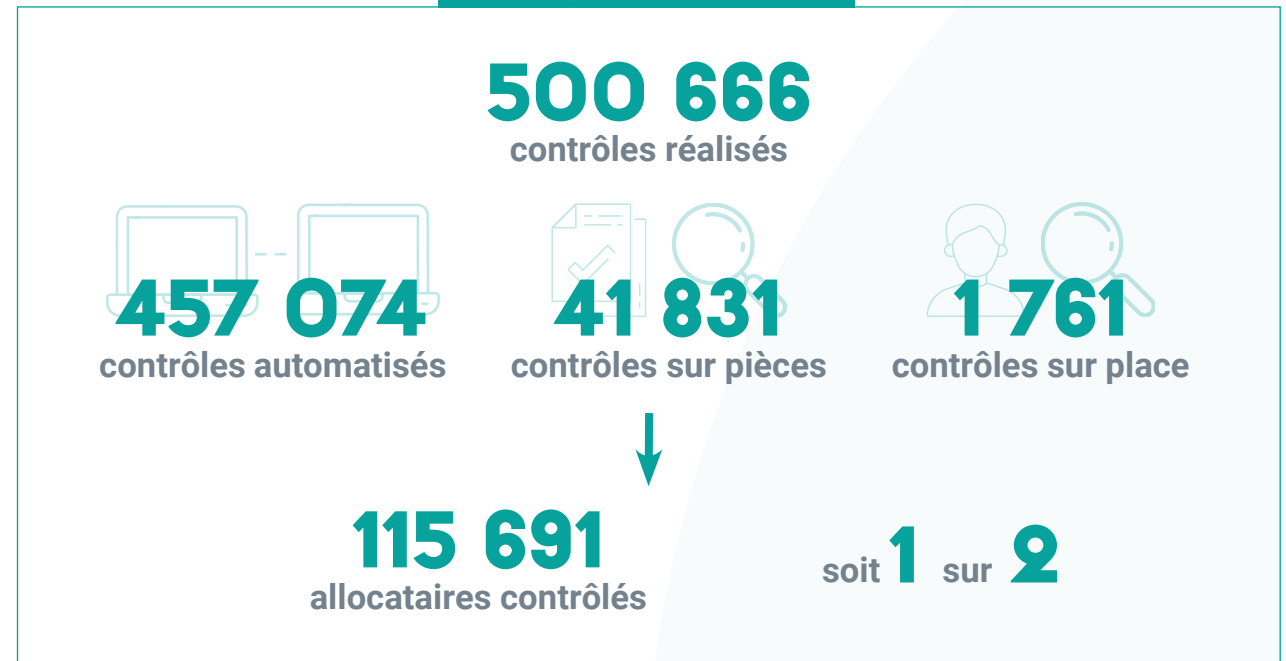
Afin de poursuivre ses objectifs de prévention et dissuasion de la fraude, le SNLFE va capitaliser sur le déploiement de la solidarité à la source, qui permettra de consacrer moins de temps aux contrôles sur les ressources, désormais disponibles dans les déclarations pré-remplies, pour cibler les fraudes plus complexes. Il agira également en durcissant les sanctions financières, en judiciarisant les affaires à enjeux, en modélisant de nouveaux schémas de fraudes, en renforçant la collaboration avec les autres administrations publiques françaises et étrangères.

En 2024, les contrôles signalés et suivis par le SNLFE représentent 37 % du montant total des préjudices frauduleux détectés par les Caf, avec une progression constante. Ce montant s'est élevé à 166 millions d'euros en 2024 contre 48 millions en 2021.

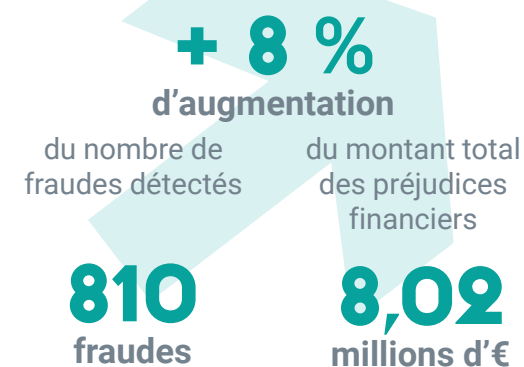


Reportages sur la fraude...

POLITIQUE DE CONTRÔLE



LUTTE CONTRE LA FRAUDE



100 %
des fraudes détectées
sont sanctionnées

Faire ensemble et les accompagner

Notre mission

La Caf du Var poursuit le déploiement d’une politique familiale ambitieuse et de proximité.

Le nouveau **Schéma Départemental de Services aux Familles (SDSF)**, signé en mai 2024 pour la période 2024-2026 entre 14 partenaires institutionnels et associatifs (Préfecture du Var, Département du Var, Association des Maires du Var, Caf du Var, Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) du Var, Direction des services départementaux de l’Éducation nationale (DSDEN) du Var, Agence régionale de santé PACA, Tribunaux judiciaires de Toulon et de Draguignan (TJ), MSA PROVENCE AZUR, UDAF du Var, France Travail dans le Var, CPAM du Var, Direction régionale des affaires culturelles (DRAC) PACA, Direction territoriale de la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) du Var), repose sur une approche pragmatique et concertée, articulée autour de trois axes structurants et neuf ambitions prioritaires, déclinés en actions concrètes sur les territoires, pour :

- **la petite enfance** : renforcer l’accueil et l’accompagnement des jeunes enfants, en proposant des réponses de qualité à chaque étape du parcours de vie (objectif de création de 750 places de crèches d’ici 2027).
- **le services aux familles** : adapter l’offre aux réalités et à la diversité des situations (jeunes parents, monoparents, jeunes et santé mentale) et des territoires, en tenant compte des besoins exprimés localement.
- **l’animation partenariale** : structurer une coordination durable entre acteurs à travers des programmations territorialisées et une gouvernance partagée.



Signature du SDSF



Fanny Anic-Mongin
Sous-directrice en charge du développement des services et des territoires

S’appuyant sur un cadre partenarial riche, le nouveau Schéma départemental du service aux familles a pris forme grâce à un processus de co-construction et une méthodologie participative : l’ensemble des partenaires institutionnels parties prenantes ont été écoutés dans une première phase de diagnostic, puis les partenaires opérationnels du territoire (collectivités, associations départementales et locales, représentants des partenaires institutionnels) ont participé aux formalisations des enjeux et fiches action.

Un point d’inflexion fort de ce schéma a été l’identification d’indicateurs clefs à suivre tout au long du schéma ainsi que la formalisation d’une trajectoire d’impacts à matérialiser en fin de SDSF afin de mesurer objectivement les apports socio-économiques des actions à concrétiser dans ce cadre.

Ce Schéma n’est donc pas une juxtaposition des différentes politiques publiques mais l’incarnation d’une coordination partenariale pour maintenir et développer des services adaptés aux familles du Var, tout au long de leurs parcours de vie, au plus près de leurs territoires.

Les 3 axes du SDSF 2024 - 2026

Apporter une réponse d'accueil et d'accompagnement de qualité tout le long du parcours de vie de l'enfant

- Stabiliser, développer et programmer l'offre d'accueil du jeune enfant dans le Var
- Aller vers les enfants et les jeunes pour une réponse optimale à leurs besoins
- Soutenir les professionnels et les structures pour une amélioration continue de la qualité d'accueil

Les indicateurs clés pour le suivi

- +750 places d'accueil collectif en PSU
- Moins de 10% de destructions de places
- 100% du territoire couvert par un RPE
- 80% des communes avec école(s) couvertes par un PEDT
- 80% d'accueils déclarés SDJES
- 60% des EPCI couverts par la mise en place de formations qualifiantes (Animation)
- Augmentation des actions de sensibilisation aux métiers de l'animation et la Petite Enfance

Les indicateurs clés pour le suivi

- 100% du territoire couvert par un schéma de programmation (a minima sur la Petite Enfance)
- Augmentation du nombre de projets financés en investissement fléchés sur des projets éco-responsables

Développer des services aux familles adaptés à la diversité des besoins

- Soutenir l'ensemble des familles
- Prévenir et accompagner les situations de rupture ou fragilités
- Faire des structures d'animation de la vie sociale (AVS) les piliers de l'offre de services aux familles

Les indicateurs clés pour le suivi

- 100% du territoire couvert par le panier de services parentalité
- +20% familles et partenaires inscrits sur l'application mobile TIPI
- +30% d'actions / projets autour du répit parental (effectivité d'une ligne d'écoute individuelle)
- 80% des EPCI / 100% des communes QPV avec une structure AVS
- Augmentation du nombre de Points d'accueil écoute jeunes
- Augmentation du recours des partenaires aux dispositifs d'inclusion handicap

Asseoir le SDSF via une programmation sur les territoires et une coopération partenariale

- Favoriser l'inclusion et l'accès aux droits
- Renforcer le pilotage et le suivi du SDSF au profit des familles
- Faire du SDSF un levier de la RSO

Il intègre une forte ambition de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO).

Le déploiement des **Conventions Territoriales Globales (CTG)**, désormais signées sur l’ensemble du territoire varois, couvrant plus d’un million d’habitants, ainsi que les nombreux partenariats noués avec les acteurs locaux, associatifs et institutionnels, permettent d’adapter l’offre de services aux réalités locales, en lien étroit avec 388 partenaires mobilisés (collectivités, associations, institutions...).

Avec la signature en 2024 d’une nouvelle convention avec la Communauté de commune de La Vallée du Gapeau, une période de renouvellement des CTG s’ouvre.



Accompagner les parents dès les premiers instants : une priorité réaffirmée

Le dispositif **AVIP (À Vocation d’Insertion Professionnelle)** a poursuivi son développement avec **59 structures labellisées et plus de 490 enfants accueillis**, contribuant à lever les freins à l’emploi pour les parents d’enfants de moins de trois ans., ainsi que l’expérimentation d’un accueil individuel labellisé chez les assistantes maternelles, initiée à Toulon en partenariat avec le CEDIS, afin de proposer une solution complémentaire, plus souple et adaptée aux contraintes horaires spécifiques de certaines familles.

Quant au dispositif **AVIS (À Vocation d’Insertion Sociale)**, il a permis à **26 crèches représentant au total 65 places**, d’accueillir des jeunes enfants issus de familles vulnérables pour favoriser leur socialisation et leur apprentissage, de prévenir et réduire les écarts « d’acquisition » (langagier notamment) avant l’entrée à l’école maternelle, et de faire sortir de l’isolement les parents.

Par ailleurs, la Caf du Var mène une action proactive pour prévenir les fragilités dans les structures d’accueil du jeune enfant. Chaque année, les établissements identifiés comme fragiles – en raison d’un faible taux d’occupation,

de difficultés financières, d'un fort turnover ou de problèmes liés aux locaux — sont contactés dans le cadre de la démarche **IDA (Informier, Détecter, Accompagner)**. Ce dispositif permet de mettre en œuvre un accompagnement sur mesure, mobilisant les compétences croisées de la conseillère technique petite enfance, des contrôleurs et des conseillères de territoire, en coordination étroite avec la PMI et les communes. Cette mobilisation vise à **prévenir les fermetures de places**, sécuriser l'offre d'accueil et soutenir les gestionnaires dans la durée. 37 crèches représentant 920 places au total ont bénéficié de la démarche et n'ont pas fermé ou n'ont pas réduit leur agrément.

Jeunesse, inclusion, accès aux droits : un engagement global au service des familles et des territoires

En 2024, la Caf du Var a poursuivi et renforcé son soutien aux politiques publiques en faveur de la jeunesse, de l'inclusion et de l'accès aux droits, en s'appuyant sur un réseau partenarial solide et engagé. Cette démarche s'est organisée autour de trois axes prioritaires : garantir une offre éducative et de loisirs accessible à tous, accompagner les jeunes vers leur autonomie, et favoriser l'inclusion des enfants en situation de handicap dans les structures ordinaires.

80 projets financés dans le cadre de l'appel « Engagement de jeunes, loisirs éducatifs et citoyens » ont favorisé loisirs, engagement citoyen et mixité sociale pour les 12-17 ans, tandis que les Points Accueil Écoute Jeunes, les PEDT et le dispositif PS Jeunes ont élargi l'offre de proximité sur tout le département.

La Caf a aussi soutenu les accueils périscolaires et extrascolaires pour garantir leur accessibilité, et renforcé les politiques vacances bénéficiant aux familles, avec le Pass colo et l'Aide aux Vacances Enfants (AVE), tous deux mis en place en 2024, et l'aide AFI Culture.

Enfin, 1818 enfants en situation de handicap ont profité du bonus inclusion dans les crèches et accueils de loisirs, pour un total de 1,13 millions €, accompagné d'un plan de formation des professionnels des EAJE et ALSH.

Un partenariat renforcé au service des territoires et des publics

Au-delà des aides financières, la Caf du Var s'engage durablement aux côtés des porteurs de projets — associations, collectivités et institutions — en leur apportant un appui technique, une ingénierie territoriale mobilisée et une animation partenariale renforcée. Par le biais de sa branche développement social, elle co-construit avec ses partenaires des réponses adaptées aux enjeux locaux liés à l'enfance, la jeunesse, la parentalité, l'inclusion et l'accès aux droits.

Cette démarche s'inscrit dans une dynamique d'interaction renforcée entre la Caf, ses partenaires et le territoire. L'objectif : consolider nos synergies, inventer de nouvelles manières de collaborer et de « faire partenariat », pour contribuer pleinement au développement économique et territorial, à l'attractivité, à la qualité environnementale, et à la résolution des défis sociaux du Var.

Au cœur de cette ambition, la démarche Caf&co illustre notre engagement commun. Elle favorise la coopération, la co-production et la co-construction de services adaptés aux besoins des publics, dans un climat de confiance et d'amélioration continue.



La Caf du Var à la rencontre de ses partenaires pour présenter ses orientations stratégiques

Les partenaires sont parties prenantes des stratégies déployées sur les territoires en matière de développement des services. L'information et la communication auprès de cette cible est donc importante pour mettre en place des actions adaptées aux populations. Ainsi, en mars 2024, notre Direction a présenté à l'ensemble des partenaires, lors d'un **webinaire dédié, les orientations stratégiques de la Caf du Var en matière d'action sociale pour la période 2023-2027**, intégrées dans le Contrat pluriannuel d'objectif et de gestion voté à l'unanimité par notre Conseil d'administration en 2023. Cette présentation a permis d'informer les partenaires sur le soutien financier aux partenaires (en hausse), les enjeux liés aux besoins d'accueil des jeunes enfants et parents, nos actions en faveur de l'insertion professionnelle, le développement de l'animation de la vie sociale, notre approche populationnelle (avec notamment l'aide aux victimes de violence conjugale), et enfin nos ambitions en terme de RSO, de relation partenariale (avec la démarche Caf&Co) et notre futur siège pensé pour

accueillir aussi nos partenaires.

Dans le prolongement, la Direction a rencontré en juin 2024 les partenaires départementaux couvrant toutes nos thématiques pour faire connaître nos différents cadres d'actions et objectifs associés. A cette occasion, la Caf du Var a annoncé travailler avec quelques partenaires sur des conventions départementales pluri-annuelles pour sécuriser la relation partenaires et surtout travailler sur une plus grande couverture territoriale des offres de services aux familles et sur une plus forte évaluation des actions menées (mesures d'impacts).

Enfin, l'ensemble des communes du Var sont désormais dotées d'une Convention Territoriale Globale. En 2024, la Caf du Var a démarré le renouvellement de ces CTG en signant une nouvelle convention avec la Communauté de commune de La Vallée du Gapeau.



Webinaire de présentation des orientations stratégiques

Tipi, un outil numérique au service des familles et des professionnels

En 2023, la Caf du Var, en partenariat avec la Caf des Pyrénées-Atlantiques, a lancé l'application Tipi, un outil numérique pensé pour accompagner les parents tout au long de leur parcours familial, dès le projet de grossesse. Cette initiative s'inscrit dans une logique d'investissement social et de renforcement du lien de proximité avec les familles, conformément aux priorités de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027.

Accessible gratuitement, Tipi centralise dans une interface intuitive et géolocalisée l'ensemble des ressources disponibles localement : agenda des actions parentalité (ateliers, animations, conférences...), contacts des structures de soutien, contenus multimédias (articles, podcasts, vidéos, webinaires), outils interactifs (quiz, simulateurs) et conseils adaptés à chaque étape de la parentalité (sommeil, alimentation, émotions de l'enfant, etc.). Grâce à la création d'un profil personnalisé, chaque utilisateur peut

bénéficier de recommandations ciblées en fonction de sa situation et de ses besoins.

Cette solution a été conçue en co-construction avec les acteurs de terrain et les professionnels de la parentalité. Elle constitue une réponse concrète à la dispersion de l'information, souvent identifiée comme un frein par les familles, notamment les plus fragiles. En renforçant la lisibilité et l'accessibilité de l'offre locale, Tipi favorise une parentalité plus sereine et mieux accompagnée.

Depuis septembre 2024, une ligne d'écoute téléphonique, animée par des professionnels qualifiés de l'École des Parents et des Éducateurs du Var, vient compléter le dispositif. Elle permet aux parents de poser leurs questions, d'être orientés et soutenus avec bienveillance, dans une logique de prévention et de proximité. 66 appels ont été reçus.

Dès maintenant, retrouvez tous nos événements dans TIPI!



Tipi
L'appli qui facilite VRAIMENT la vie des parents!

Google Play App Store

EN CHIFFRES

7 058
téléchargements

+ de **3 060**
comptes créés dans le Var

847
événements recensés sur le territoire

235
partenaires mobilisés

110 articles et **16** podcasts disponibles



Création d'un site web dédié aux partenaires : www.caf83-partenaires.fr

Le nouveau site partenaires de la Caf du Var, mis en ligne en décembre 2024, illustre pleinement la volonté de renforcer le dialogue et la coopération avec les acteurs du territoire. Pensé comme un outil au service des professionnels, il est le fruit d'un véritable travail collaboratif mené tout au long de l'année. Trois ateliers de co-construction ont ainsi réuni une diversité de partenaires – institutions, associations, structures locales – pour bâtir ensemble un site adapté à leurs usages et à leurs besoins. Cette démarche participative a permis d'enrichir le projet d'expériences de terrain, d'expertises complémentaires et de propositions concrètes, assurant la création d'un outil adaptés

aux besoins des partenaires.

Le site propose aujourd'hui une expérience fluide, centrée sur l'utilisateur, avec des fonctionnalités pensées pour faciliter le quotidien des partenaires : actualités et navigation par thématiques, agenda des événements professionnels, module d'abonnement aux newsletters. Cette nouvelle interface offre un accès simplifié à l'information et une meilleure visibilité des offres de service de la Caf. Elle incarne un pas supplémentaire vers une relation de confiance et de proximité entre la Caf du Var et les réseaux qui œuvrent à ses côtés, au bénéfice des familles et des publics accompagnés.



Un module d'inscription à nos Lettres partenaires
(flash info partenaires, newsletter Protection Sociale)

Un module de recherche

Un satisfimètre :) pour nous transmettre vos 1ères impressions

Des actualités par domaine d'interventions et type de partenaires

Des menus par "thématiques" et par "offres" pour accéder aux services de la Caf

L'accès à l'agenda des événements
(en haut de page et en bas de page)

PARTENAIRES



BAROMÈTRE

77 %
des partenaires
connaissent la démarche
Caf&Co



80 %

des répondants sont
satisfaits de la qualité de leur
partenariat avec la Caf

PRESTATIONS VERSÉES

116,7 millions d'€
de prestations versées
au titre de l'action sociale

SUBVENTIONS

2 321
demandes de subventions et de
financements traitées

617
subventions versées au
titre du fonctionnement
et de l'investissement
(tous fonds confondus)

pour un montant total de
14,5 millions d'€
(tous fonds confondus)

APPELS À PROJETS

251

projets et actions soutenus dans le cadre
des appels à projets

Engagement des jeunes, loisirs éducatifs et citoyens
2025 : 80 projets → 605 730 €

Inclusion handicap 2025 : 46 projets → 687 848 €

Enrichir les projets d'accueil 2025-2026 (Petite
enfance) : 42 projets → 148 245 €

Parentalité 2025 - 2026 : 83 actions → 1,22 millions €

CONVENTIONS TERRITORIALES GLOBALES

25

Conventions
Territoriales
Globales signées



100 %
du territoire couvert

L'INFORMATION DES PARTENAIRES

11

Flash infos partenaires



3

Newsletters partagées de la
Protection sociale

avec la Cpm, France Travail, Msa
et Carsat



L'ASSOCIATION DES PARTENAIRES

3

focus group
réalisés dans le cadre de
la création du site partenaires

1

enquête partenaires
dédiée à la qualification de nos
partenaires dans le cadre de notre
projet de base de donnée unique



NOS COLLABOR'ACTEURS
*responsables et engagés au service
de nos populations et de notre territoire*

NOS COLLABORATEURS

Agir au sein d'un organisme performant, innovant et moderne

Notre mission

Nos collaborateurs sont pleinement engagés dans la réalisation des missions de l'organisme à travers la mise en place d'une démarche collaborative depuis 2018. Ils contribuent ainsi à l'identification d'actions d'amélioration visant la qualité de service en direction des allocataires et des partenaires, et contribuant à l'efficacité en interne. La démarche d'innovation participative Caf&In est désormais bien implantée dans la culture d'entreprise afin de faire remonter et développer les idées du terrain. Ainsi l'actuel projet d'entreprise **IMP'ACT 23-27** a été co-construit avec l'ensemble des acteurs à l'occasion de plusieurs expressions : le Grand Débrief (bilan du précédent Projet d'entreprise), les Blabl'ateliers (challenge Caf&In sur la RSO), le Baromètre social institutionnel 2024.

Par ailleurs, les collaborateurs ont voté les valeurs qui animent notre projet d'entreprise et ont souhaité en retenir cinq : Agilité, Responsabilité, Équité, Citoyenneté et Exemplarité, structurées autour d'une ambition : Collabor'acteurs responsables et engagés, au service de nos populations et de notre territoire.

Notre projet d'entreprise s'organise sur la base de 4 défis.

- Défi 1 : Agissons pour notre qualité de service vers nos publics
- Défi 2 : Agissons pour notre territoire avec nos partenaires
- Défi 3 : Agissons pour et avec notre collectif #collabor'acteurs
- Défi 4 : Agissons pour une performance responsable et environnementale



La Caf du Var s'attache à entretenir une dynamique collaborative, y compris dans le cadre du pilotage de son projet d'entreprise avec la mise en place d'un Comité de suivi du projet d'entreprise constitué d'agents volontaires toutes directions confondues.

Cette dynamique collaborative est soutenue par un collectif managérial constitué d'une soixantaine de managers, qui s'attachent à faire vivre notre mission de service public et partagent un référentiel managérial commun : les Piliers du management. Ce référentiel guide nos pratiques du quotidien et favorise à rendre acteurs de l'organisme l'ensemble des collaborateurs en prenant par ailleurs appui sur notre processus innovation « Caf&in ».



Emmanuelle Roux
Directrice adjointe en charge des ressources

En mars 2025, la Caf du Var a déménagé son siège social dans un nouveau bâtiment. L'année 2024 a été marquée par sa livraison et sa pré-exploitation, conditions essentielles d'une bonne « prise en main ». Ce projet historique a été réalisé, dès le départ, avec le concours de collaborateurs à l'occasion de 8 ateliers collaboratifs sur différentes thématiques telles que les usages des espaces, l'aménagement des espaces de travail, l'équipement des espaces sociaux, le mobilier, la restauration, les ambiances décoratives, la mobilité durable, etc. Ce nouveau siège regroupe

80% des agents de la Caf du Var et a été conçu pour favoriser la transversalité et l'efficacité dans l'exercice de sa mission de service public. Il réunit 3 anciens sites sur l'aire toulonnaise offrant ainsi un gain économique, managérial (avec la réunion des équipes en présentiel), fonctionnel (adapté aux nouvelles formes de travail) et écologique (réduction des consommations en accord avec notre plan de sobriété engagé en 2022). Ce projet touche ainsi à de nombreuses thématiques en matière de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) que vous pouvez retrouver dans les pages dédiées de ce rapport.

Focus

En 2024, la livraison de notre nouveau siège, Le Loubière

L'année 2024 a vu le projet de nouveau siège monter en charge. Avec la livraison du bâtiment en juin 2024, nous sommes entrés dans une phase de pré-exploitation. Ceci a permis de travailler sur...

l'équipement des bureaux avec l'exposition, en juin, d'un bureau témoin auprès des agents concernés par le déménagement.



le recensement des besoins auprès du personnel avec des critères de priorisation la mise à disposition de places de parking



les offres de services proposées aux collaborateurs en termes de mobilité et transport, avec la tenue d'un stand d'information animé par TPM et le réseau Mistral



Tout au long du projet, les collaborateurs ont bénéficié d'une communication sur l'avancement et de rendez-vous pour s'exprimer sur le projet :

un webinaire interne, organisé en juillet, leur a présenté un point d'étape et les prochaines séquences



des visites du bâtiment ont été organisées pour tous les salariés à l'automne 2024



à l'occasion desquelles une Charte des usages leur a été présentée afin de recueillir leurs avis



et ils ont pu poser leurs questions de manière anonyme lors d'un tchat d'une heure auquel 351 salariés ont participé avec 161 questions.



Enfin, cette phase de pré-exploitation a également permis aux équipes supports de travailler sur l'identité du bâtiment, toujours dans une démarche participative avec l'association des collaborateurs.



L'expérimentation de la nouvelle organisation du travail

En janvier 2024, une expérimentation relative à une nouvelle organisation du travail a été lancée suite à l'accord négocié et signé avec l'ensemble des organisations syndicales, qui avait reçu l'agrément de la tutelle (expérimentation de la semaine de 4 jours, 4,5 jours et 100 % horaires variables).

Cette initiative s'inscrivait dans le cadre du défi 3 du projet d'entreprise Imp'ACT 23-27 (action 16 – « Repenser les horaires de travail et leur organisation ») et se caractérisait par une mise en œuvre inédite dans les organismes de la Sécurité sociale, à travers trois formules expérimentales distinctes. L'objectif principal était d'évaluer les impacts de ce changement et d'adapter l'organisation du travail en fonction des spécificités métiers. Pendant six mois, chaque direction impliquée a pu expérimenter ces nouvelles modalités afin de confronter les propositions à différentes contraintes opérationnelles.

Les services concernés, dont les responsables avaient contribué à la conception du projet sur plusieurs mois, comprenaient : flux, pôle actifs fragiles, pôle famille, pôle précaires, comptabilité, relation de service, développement social et ressources humaines.

L'expérimentation a été ouverte uniquement aux agents volontaires, au nombre de 104, issus des huit services concernés.

Le rôle des participants a été central dans cette démarche, avec pour enjeu d'évaluer si l'organisation repensée répondait aux objectifs initiaux tout en préservant les équilibres de l'organisme.

L'évaluation de l'expérimentation s'est appuyée sur plusieurs volets :

- L'analyse des résultats et du temps de travail des salariés participants (badgeage, horaires, congés), complétée par un questionnaire de satisfaction.
- Le retour des managers des services participants, accompagnés par la responsable de la branche Ressources humaines, pilote du projet.
- L'étude des éventuels impacts sur les agents non-participants des mêmes services.
- Le recueil des avis de nos partenaires concernés, afin de mesurer les effets sur la performance de service.
- Une clause de réversibilité a été prévue pour garantir la soutenabilité de cette expérimentation, en veillant à préserver, voire améliorer, la qualité de service aux publics ainsi que la qualité de vie au travail.



Hélène Clarard
Sous-directrice en charge de l'offre de service interne

Suite à l'expérimentation menée, les horaires 100 % variables ont été généralisés, et les formules semaine de 4 jours ou 4,5 jours prolongées en expérimentation. Pour l'ensemble de ces formules, l'amplitude des horaires a été élargie dans une optique de conciliation des temps de vie. Le décompte du temps par badgeage a été maintenu. Une attention a été portée à la cohésion des équipes avec la préservation de temps de regroupement dans les services, à raison d'une journée ou une demi-journée, et le maintien de la planification de certaines activités avec présence obligatoire. Ces mesures contribuent largement à l'amélioration de la conciliation vie professionnelle – vie privée.

L'accompagnement des collaborateurs, gage de performance

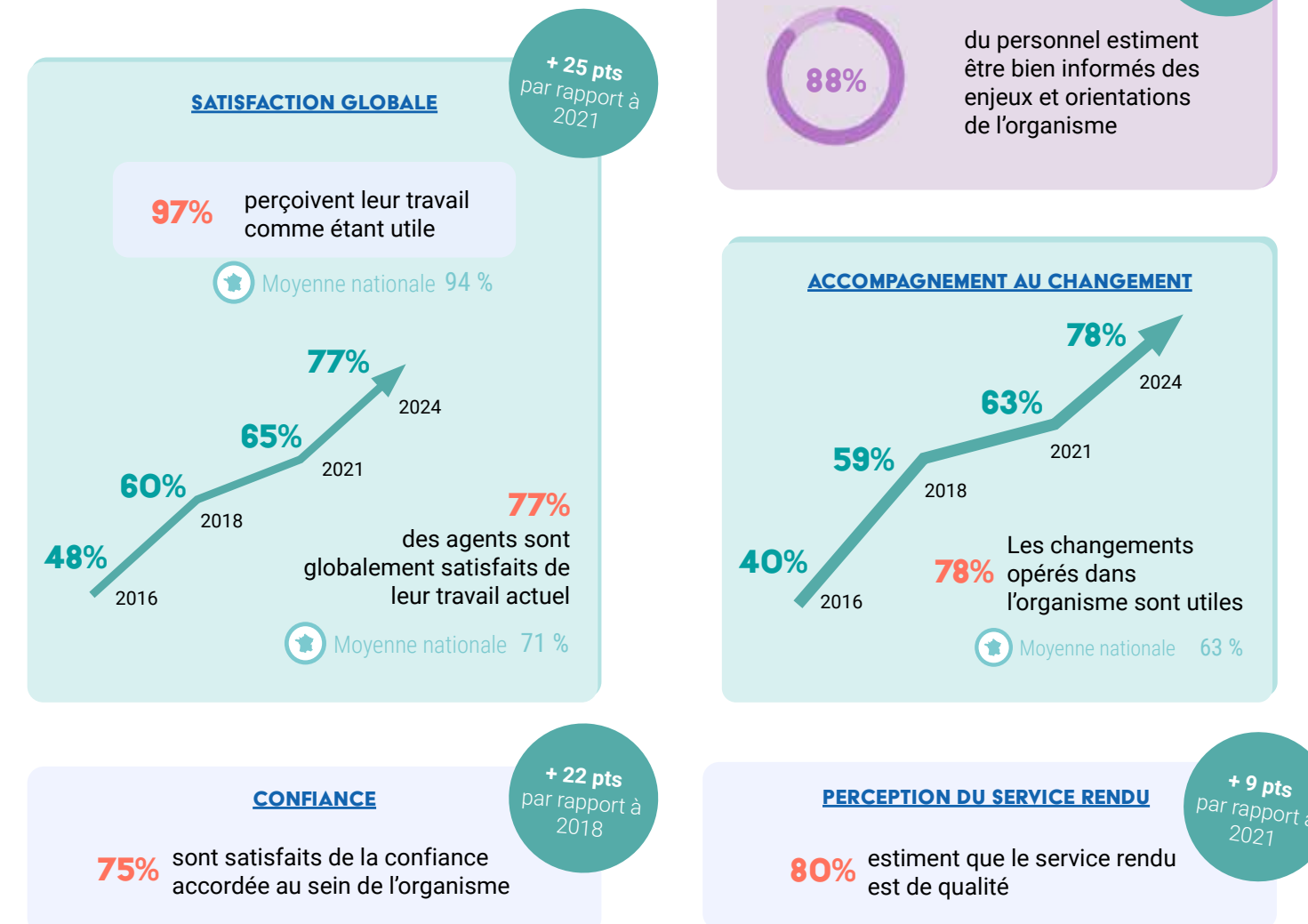
En 2024, 21 collaborateurs ont été titularisés, 7 ont été recrutés en CDI et 11 en contrat de professionnalisation. Au-delà du renforcement de nos effectifs, une offre de service globale a été mise en place sur les ressources humaines. Sur le modèle de ce qui a été mis en place pour nos allocataires, des parcours populationnels internes sont à disposition des collaborateurs pour les accompagner dans leurs événements de vie (depuis 2023, Je deviens parent, Je suis en maladie, J'envisage de prendre ma retraite, Je suis en situation de handicap, Guide

du manager recruteur, complétés en 2024 par Je suis muté.e, Je suis concerné par le décès d'un proche et un complément au guide du manager recruteur sur les recrutements de stagiaires et alternants). Ils visent à mieux informer les salariés sur les dispositifs existants et leur fournir un service adapté. Des fiches parcours sont ainsi accessibles librement sur le site intranet de l'entreprise. Un volet dédié aux managers est également proposé notamment sur l'offre de service Infirmière et les risques psycho-sociaux.

Le BSI 2024 : quelques indicateurs clés

Une participation de 80 % des collaborateurs (moyenne nationale : 64 %) au travers des avis exprimés via le Baromètre social institutionnel interne 2024, soit une augmentation de 32 % par rapport au précédent BSI de 2021. Une exploitation des résultats organisés en croisant les regards du Codir, du Codirel et de la communauté managériale pour identifier les actions prioritaires à

intégrer dans notre plan d'actions 2025 de notre projet d'entreprise Imp'ACT 23-27.



EMPLOIS

512
salariés au 31/12/2024

92,38 %
en CDI

11 contrats de professionnalisation	21 titularisations	7 recrutements en CDI
--	------------------------------	------------------------------------

53,32 %
des collaborateurs sont
Gestionnaires Conseils chargés
du traitement des droits

120
métiers et
parcours possibles



28,35 millions d'€
de budget de masse salariale

3 millions d'€
de budget de fonctionnement

2,53 €
de coût de gestion

Index d'égalité
Hommes - Femmes

98

FORMATION

97 %
d'agents formés
dont **1** formation à la
transition écologique et à la sobriété
pour tous les salariés

1,31 millions d'€
de dépenses de formation

CONDITIONS DE TRAVAIL

5
accords signés
Avenant forfait en jours
Forfait mobilité durable
2 avenants à l'expérimentation nouvelle
organisation de travail
Protocole d'accord relatif aux horaires
flexibles

59,61 %
des salariés bénéficient
du télétravail contractuel



NOTRE GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Caisse d'Allocations Familiales est un organisme de droit privé chargé de missions de services publics. Elle est dotée d'un Conseil d'Administration composé de 42 membres (23 titulaires et 19 suppléants).

Il vote les budgets, approuve les comptes annuels et suit l'activité de la Caf dans le cadre de rapports présentés par le Directeur sur le fonctionnement de la caisse. Il définit, conformément aux orientations nationales, les priorités locales en matière de développement social.



Michel UNIA
Président



Xavier RECEVEUR
1^{er} vice-président



Muriel RODRIGUES
2^{ème} vice-présidente



Claude TORRES
3^{ème} vice-président

		TITULAIRES	SUPPLÉANTS
REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX	CFDT	Stéphane RICHARD	Virginie BARCELO
		Michel UNIA	Nancy GOMEZ
	CGT	Sandrine TORRE	David PORTAS
		Bruno SCOTTI	Jean-François ROSSO
	FO	Sophie DEGEILH	Philippe SPAZIANO
		Claude TORRES	Elisabeth SIRIGNANO
REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS	CFE-CGC	Fabienne GUIZIEN	Thierry JURY
	CFTC	Astrid GIRAUD	Claude NEGRI
	MEDEF	Roland CATUREGLI	Andy JANIN
		Xavier RECEVEUR	Françoise LEBRUN
	CPME (Confédération des petites et Moyennes entreprises)	Corinne SAUVESTRE	Nicolas SOUCHON
		Daniel TUCCILLO	/
TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS	U2P (Union des entreprises de Proximité)	Martine BERTHELOT	Corinne BEROULE
	U2P	Muriel RODRIGUES	Maxime CUNIAL
	CPME	Rodolphe ARNAUD	Patrick MALLARONI
REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES	FNAE	Aurélia BURET	Jamil GADACHA CHARRAD
		Marie-Hélène CHARLES	Alexandre AUBERT
		Thérèse FAIVRE	Constance BAYON DE COLOMB DE LA TOUR
		Bénédicte LEGENVRE	Barbara JULLIEN
PERSONNES QUALIFIÉES	UNAF / UDAF	Hugues PIERRE	Amélie MATHIEU
		Aurore BOYARD	
		Isabelle FAURE	
		Christophe LANDI	
REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL	Noëlle PECHAIRAL		
	CFDT	Namen BOUABDALLAH	Nelly PADRE
		José RUIZ	Laetitia GAUDERLOT
	CGT	Nicolas DUBOUREAU	Thierry BEAUNAT

LA DIRECTION



Le Directeur

Julien Orlandini

dirige la caisse. Il est responsable du fonctionnement de l'organisme, dans le respect des orientations définies au niveau national. Il décide de l'organisation du travail et des ressources humaines. Il préside les instances représentatives du personnel et négocie les accords d'entreprise. Le Directeur arrête chaque année les comptes de l'organisme. Il signe conjointement avec le Président du Conseil d'Administration, le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion (CPOG). Enfin, il engage et ordonnance les dépenses et recettes.



La Sous-Directrice en charge du développement des services et des territoires

Fanny Anic-Mongin

est responsable de la relation de service et de l'accès aux droits. Elle a également sous sa responsabilité les services en charge du développement social, du déploiement des politiques sur les territoires, ainsi que l'offre de service aux partenaires, aux collectivités territoriales et aux associations.



La Directrice adjointe en charge des ressources

Emmanuelle Roux

seconde et supplée le Directeur en cas d'indisponibilité. Elle est responsable de la politique des ressources humaines, logistiques et immobilières. Elle porte en particulier la relation sociale. Elle pilote les actions relatives au développement durable sur les plans environnemental et social interne comme celles concernant la sécurité des personnes et des biens.



La Sous-Directrice en charge de la production et de l'approche populationnelle

Lucie Fauvel

est responsable des services en charge du traitement des dossiers des allocataires jusqu'à leur paiement et du Service National de Gestion de la Recette et de la pré-production. Elle contribue également au juste droit via les contrôles sur pièces et organise l'activité dans une logique populationnelle.



La Directrice comptable et financière

Pascale Trucy

est responsable de la tenue de la comptabilité et des opérations financières de l'organisme. Elle est chargée de la mise en oeuvre du dispositif de contrôle interne lié aux activités et du contrôle interne des systèmes d'information.



La Sous-Directrice en charge de l'offre de service interne

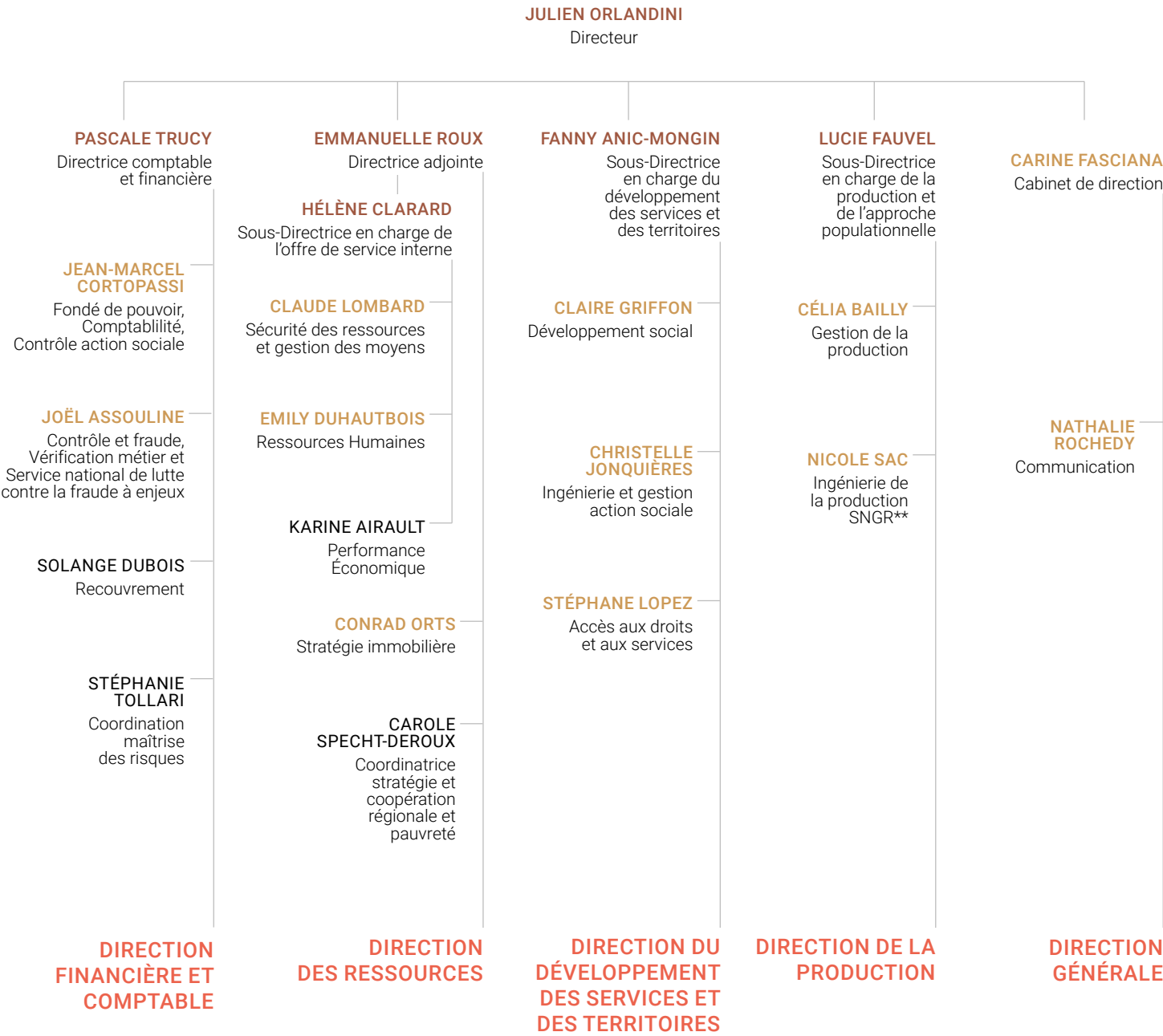
Hélène Clarard

est en charge de l'offre de service interne qui comprend les ressources humaines et la sécurité des ressources et gestion des moyens. Elle pilote la démarche Pop'In qui vise à optimiser les processus internes, dans une logique de parcours.

ORGANIGRAMME

au 31 décembre 2024

- Comité de direction (Codir)
- Comité de direction élargi (Codirel)





NOTRE DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE *Bilan 2024*

LE POUVOIR D'AGIR

ce qui nous guide :
produire un impact positif pour tous



Julien Orlandini
Directeur de la Caf du Var

Un projet d'entreprise porté par une démarche collaborative

IMP'ACT23-27, c'est notre projet d'entreprise, notre cap et notre boussole. Il nous permet de ne pas perdre de vue notre ambition, celle de **collabor'acteurs responsables et engagés, au service de nos populations et de notre territoire.**

Fruit d'un travail collaboratif et d'une démarche de co-construction de 8 mois, il engage à la fois nos parties prenantes internes et externes, nos publics, mais également nos partenaires et nos collaborateurs. Notre projet d'entreprise embarque largement la dimension RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations) qui irrigue l'ensemble de celui-ci. Nous sommes une entreprise citoyenne avec une mission de service public à laquelle chacun contribue **individuellement et dans une logique collective au travers d'actes au quotidien.**

Notre projet d'entreprise s'articule autour de **4 grands défis, 12 enjeux et 24 actions prioritaires** pour la période 2023-2024. Ces défis structurent notre engagement RSO :

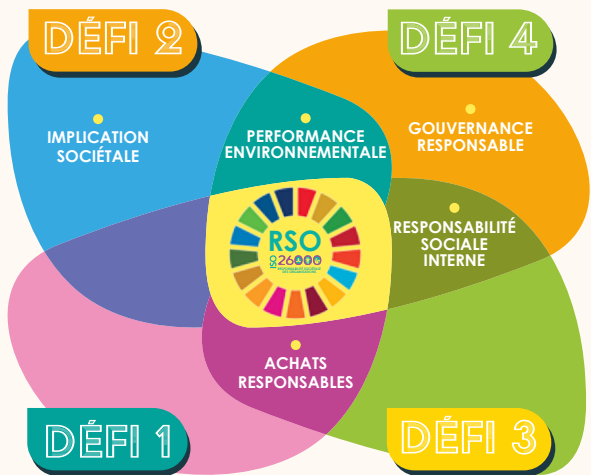
- DÉFI 1** → Agissons pour notre qualité de service vers nos publics
- DÉFI 2** → Agissons pour notre territoire avec nos partenaires
- DÉFI 3** → Agissons pour et avec notre collectif #collabor'acteurs
- DÉFI 4** → Agissons pour une performance responsable et environnementale

Chacun de ces défis incarne l'un ou plusieurs des cinq axes majeurs de notre stratégie RSO : la gouvernance, la responsabilité sociale interne, la performance environnementale, les achats responsables et l'implication sociétale en cohérence avec le référentiel RSO de l'Ucanss.

Un organisme citoyen avant tout

La **responsabilité sociétale** de notre organisme ne se résume pas à un chapitre spécifique, elle traverse tout notre projet d'entreprise : dans nos manières de piloter, de travailler, d'agir localement ou d'interagir avec nos publics, **elle est une boussole collective.**

Avec celle-ci, au cœur de notre projet d'entreprise, nous affirmons notre volonté de **faire bouger les lignes...**



UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE, moteur de la démarche RSO

Un pilotage structuré, collectif et incarné

En 2024, la Caf du Var a renforcé la structuration de sa démarche RSO avec une organisation transversale mobilisant toutes les directions au travers de la mise en place d'une **équipe projet composée de 13 collaborateurs.**



Carine Fasciana
Cheffe de projet



Geoffroy Gualbert
Référent



Carole Specht-Deroux
Référente



Emilie Roy
Animatrice



Nadia Dives
Animatrice



Emily Duhautbois
Ressources humaines



Nathalie Rochedy
Communication



Marie-Laure Batisse
Développement social



Stéphanie Michel
Production



Michel Lavagnini
Ecoute client
et marketing



Stéphanie Tollari
Maîtrise des risques



Karine Airault
Achats/marchés



Marine Gauthey
Gestion des moyens
et sécurité

Des éco-facilitateurs assurent le relais dans les services en appui de l'équipe projet qui dispose d'une **feuille de route annuelle** visant à renforcer notre responsabilité sociétale en cohérence avec notre projet d'entreprise et le référentiel RSO de l'Ucanss. En 2024, 85% des actions ont été réalisées.

Le dispositif s'appuie sur **plusieurs instances et outils de pilotage**, dont une revue de performance trimestrielle qui alimente le pilotage et l'amélioration continue.

Une montée en compétences ambitieuse et structurante



En 2024, la dynamique RSO s'est accompagnée d'un vaste plan de formation et de sensibilisation, avec **plus de 400 agents formés**. Parmi eux :

- 13 agents de l'**équipe projet RSO**, 10 agents du **comité de suivi du projet d'entreprise** et 15 **conseillères en action sociale** ont été formés aux fondamentaux de la démarche RSO avec l'appui de Face Var
- 17 membres du **Codirel** ont participé à un atelier Fresque du Climat
- L'**équipe de direction** a été sensibilisée à la transition écologique au travers d'un module de formation dédié



Des formations « métier » ont également été organisées :

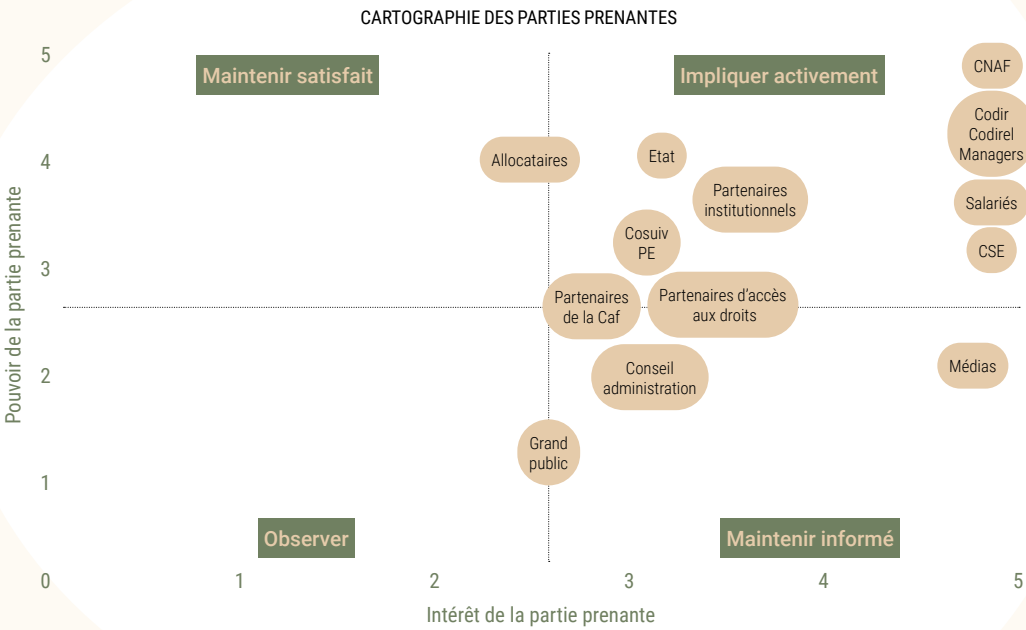
- Création de contenus responsables pour la communication
- Achats responsables
- Prise en compte du handicap



Un dialogue renforcé avec les parties prenantes

Mis en évidence au travers d'une cartographie dédiée co-construite avec les membres du Codirel et de l'équipe projet RSO, la Caf du Var a fait le choix de cartographier ses parties prenantes permettant ainsi de :

- ➔ Prioriser les actions RSO à engager
- ➔ Favoriser le dialogue et la transversalité avec ses parties prenantes
- ➔ Aligner la stratégie RSO avec les attentes réelles
- ➔ Répondre aux exigences réglementaires et normatives



Au travers de cet exercice, la Caf du Var entend développer des actions existantes et les conforter, mais également développer de nouveaux partenariats lui permettant d'affiner sa démarche de responsabilité sociétale.

À ce titre, **elle associe ses collaborateurs, comme ses partenaires et allocataires, à la co-construction de son projet d'entreprise**, chaque année, en prenant soin d'évaluer l'impact de ses actions.

Pour cela **elle déploie plusieurs dispositifs d'écoute et de consultation** selon la nature des sujets et des cibles concernées.

Pour en citer quelques uns avec nos principales parties prenantes : challenge d'innovation participative autour des Blabl'ateliers pour recueillir les idées des collaborateurs en matière de RSO, consultation de nos partenaires pour développer notre accompagnement et notre soutien en la matière, baromètres de satisfaction annuels, focus groups partenaires et allocataires, ...



En 2024, la Caf du Var a développé ses partenariats institutionnels avec la Cpm et la Msa. A ce titre, elle a pu mettre en place des circuits privilégiés et des réunions mensuelles et trimestrielles pour débloquer les situations complexes de nos publics. Elle a également développé son partenariat avec France Travail autour notamment d'actions de coaching pour les monoparents (cf. page 56) et de l'attractivité des métiers de la petite enfance (cf. page 57).



Par ailleurs, la Caf du Var a travaillé à l'identification des acteurs de l'économie sociale et solidaire du département, lui permettant ainsi de nouer de nouvelles relations et de concrétiser de nouveaux projets. C'est ainsi que de nouvelles actions ont pu voir le jour au travers de **deux collectes solidaires réalisées**, l'une avec les Restos du Cœur et la seconde avec le Lien83 au bénéfice des enfants en difficulté. Dans le cadre de notre déménagement, la Caf du Var a fait don de mobilier à l'association la Courtoise Ressourcerie et, au sein du nouveau siège, un partenariat avec les Alchimistes a été mis en place pour le recyclage des déchets alimentaires ainsi qu'avec l'Esat Avens pour l'offre de déjeuner auprès des collaborateurs.



Les prochaines pages valorisent les actions marquantes engagées pour et/ou avec nos parties prenantes.

Focus sur les Blabl'ateliers

Illustration concrète de l'association de ses collaborateurs, **17 actions RSO** ont été mises en œuvre en 2024 ou ont fait l'objet d'une coopération en interne suite à la consultation réalisée **dans le cadre des Blabl'ateliers** visant à faire émerger des idées RSO au sein de l'organisme par les collaborateurs :



- ➔ Dématérialisation des conventions EAJE/ALSH
- ➔ Déploiement de la signature électronique
- ➔ Sobriété numérique au travers de campagnes de sensibilisation à destination du personnel
- ➔ Réduction des consommations (-40 % d'eau, -21 % d'énergie),
- ➔ Gestion des biodéchets dans le futur siège de la Caf
- ➔ Expérimentation de la semaine de 4 jours et 4,5 jours
- ➔ Réalisation de collectes solidaires : denrées alimentaires, jeux et jouets pour enfants, etc.

Nos temps forts

Février

Collecte Restos
du Cœur : 199 kilos
de produits collectés



Mars

Mois dédié à la transition écologique dans le cadre du lancement de notre plan d'actions 2024 de notre projet d'entreprise :

Sobriété énergétique : MOOC réalisé par l'Ucanss suivi par 324 agents

Transition écologique : un séminaire manager dédié avec la participation à l'aventure Gaïctica autour du changement climatique et de ses enjeux

Fresque du climat réalisée par le Codirel sensibilisant sur les enjeux liés aux changements climatiques



Avril

Sobriété numérique : en amont de chaque vacance scolaire, une campagne de nettoyage des boîtes mails, serveurs, etc. est menée auprès des collaborateurs pour sensibiliser aux enjeux de la sobriété numérique



Mai

Promotion des mobilités douces : participation au challenge national Mai à vélo pour promouvoir les mobilités douces auprès de nos collaborateurs



Septembre

Course solidaire : participation à « La Pradétane » contre les violences faites aux femmes



Octobre

Semaine du numérique : dans le cadre de la Semaine 42 proposée par la Cnaf, la Caf du Var promeut des actions de sensibilisation en faveur de la sobriété numérique

Octobre rose : participation à la Foulée des Gazelles en faveur de la lutte contre le cancer du sein, sensibilisations réalisées auprès des collaborateurs à travers un quiz pour tester ses connaissances sur les risques liés au cancer du sein, campagne d'information et invitation à faire un don à l'association Ruban rose.



Décembre

Collecte de jouets : 5m³ collectés à la période de Noël au bénéfice des enfants défavorisés remis à l'association Lien83



DES ACTIONS QUI FONT BOUGER LES LIGNES

Concrétiser la RSO au quotidien

La responsabilité sociale interne :
favoriser la qualité de vie au travail et l'inclusion

Préserver la santé, le bien-être et la qualité de vie au travail

La Caf du Var place la qualité de vie et les conditions de travail au cœur de sa stratégie sociale.

En 2024, **plusieurs actions structurantes** ont été déployées pour prévenir les risques, améliorer les conditions de travail et favoriser un environnement professionnel sain et inclusif.



Un plan d'action structuré autour de 4 axes (PAQVCT 2023-2027)

- Axe 1 – Consolider la culture de la prévention santé
- Axe 2 – Améliorer les conditions de travail
- Axe 3 – Anticiper et accompagner les évolutions organisationnelles et les modes de travail
- Axe 4 – Favoriser l'inclusion et la diversité

Prévention des risques psychosociaux (RPS)

- Accès à la plateforme d'écoute psychologique Proconsulte
- Groupes de parole animés par une infirmière et le superviseur de la plateforme téléphonique, dédiés aux agents CSU en charge de la relation avec nos publics
- Deux temps forts pour les managers :
Sensibilisation RPS (10 septembre 2024)
Formation sur le harcèlement (1^{er} octobre 2024)



Expérimentation Organisation du travail

Lancement d'une expérimentation sur l'organisation du temps de travail (4 jours, 4,5 jours, horaires flexibles), une idée proposée par les collaborateurs dans le cadre des Blabl'ateliers :

- 83 % de satisfaction
- Un accord local conclu autour de la flexibilité horaire
- La reconduction de l'expérimentation 4 jours et 4,5 jours en 2025 (10 personnes concernées)

Favoriser l'inclusion, la diversité et l'égalité professionnelle



Emploi et handicap : des résultats concrets

La Caf du Var poursuit ses **engagements pour l'emploi et le maintien dans l'emploi** des personnes en situation de handicap, autour de trois axes :

Accès à l'emploi : participation à des événements inclusifs

Maintien dans l'emploi : aménagements de poste et de locaux

Changement des représentations : campagnes de sensibilisation, notamment pendant la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées

10,67%
(50,33 ETP)
Taux d'emploi
au 31/12/2024

→ contre **8,75%** en 2023
et **7,74%** en 2022

2
bénéficiaires
BOETH recrutés

445
agents formés, dont 28
en situation de handicap



Soutien aux parcours de vie

Des offres de service spécifiques par évènement de vie (maternité, deuil, mobilité, etc.) ont été mises en place par les Ressources Humaines sous forme de parcours pour faciliter l'accompagnement des collaborateurs. Ces fiches sont disponibles sur le site intranet de l'entreprise.



Lutte contre les discriminations

En 2024, la Caf du Var a élargi son dispositif de formation à l'ensemble des acteurs du recrutement et de l'intégration. Les agents en contact avec le public sont sensibilisés au travers d'un module de formation dédié à la prise en compte du handicap de même que les agents du service Ressources Humaines.

Plusieurs actions, à l'initiative de la Caf du Var, ont été menées sur l'année :



- Job dating inversé** 15 octobre avec Face Var - La Garde
- Afterwork recrutement** 17 octobre avec la Mission Locale
- Forum Var Emploi** 7 novembre

Echange avec France Travail Sur les pratiques de recrutement : mise en œuvre de la Méthode de Recrutement par Simulation (MRS) pour le plan de recrutements CSU 2025



Égalité professionnelle femmes-hommes

- Index d'égalité professionnelle 2024 : 98/100
- Accès équilibré à la formation : 81,46 % des femmes formées 78,41 % des hommes formés

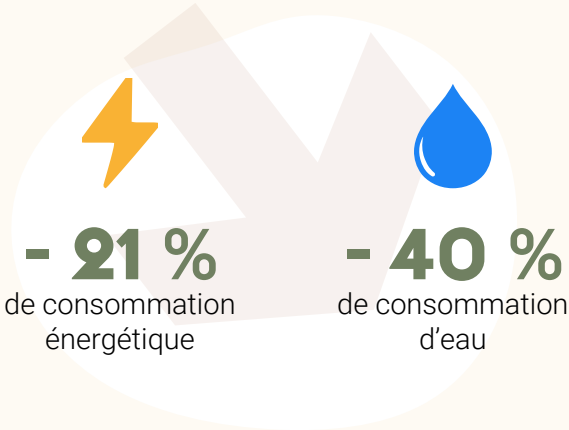
Développer la sobriété énergétique

En 2024, nous avons choisi de renforcer notre contribution à la transition écologique en précisant des indexations cibles en matière d'ambition verte. Nous avons mis en œuvre **un plan de sobriété énergétique** structuré en 5 axes : limitation des consommations, des consommables, de l'impact numérique, encouragement à la mobilité durable, et écogestes du quotidien.



Quelques mesures concrètes :

- Régulation du chauffage et de la climatisation, installation de sondes de température
- Coupure de l'eau chaude pour limiter la consommation d'eau
- Remplacement des luminaires par des LED, extinction automatique de l'éclairage
- Remplacement des stores pour éviter les déperditions thermiques



Bilan des actions de recyclage et réduction des déchets :

L'année 2024 a été marquée par une **intensification des pratiques de tri et de recyclage**, en lien notamment avec les opérations de déménagement des sites de la Caf. Le volume des déchets recyclés a **diminué de 39%**. Il est la conséquence de la **réduction de 53% du volume total de déchets produits**.



Des campagnes d'hygiène numérique sont régulièrement déployées à destination du personnel et portent leur fruit avec une **réduction de +33% du stockage des fichiers sur serveur**.

Agir en faveur de la mobilité durable



Un nouvel accord Forfait Mobilité Durable renforçant la politique de mobilité douce

Le Forfait Mobilité Durable mis en place le 15 juillet 2024 est une prise en charge facultative par l'employeur des frais de transports domicile-travail des salariés effectués en « mobilité douce », soit la possibilité de se faire financer ses trajets, dès lors que l'on utilise un transport "propre" et respectueux de la planète (vélo, trottinette, co-voiturage,...). Cette prise en charge est exonérée de cotisations et de contributions sociales ; elle n'est pas soumise à l'impôt sur le revenu. Son montant est calculé au prorata de l'usage.



Il permet de bénéficier :

- D'un montant forfaitaire par jour d'utilisation de 3€ pour un minimum de 20 jours/an soit 2 jours/semaine
- D'une aide à l'acquisition d'un vélo, d'un vélo électrique ou d'une trottinette de 75 à 200€
- D'un forfait équipement de 70€ afin d'acheter du matériel sécurisé pour la pratique du vélo

Il est cumulable avec la prime de transport couvrant 80% des frais d'abonnement annuel aux réseaux de transport en commun.

Un atelier de sensibilisation autour de la mobilité



Les agents de la Caf ont bénéficié d'un atelier de sensibilisation sur chacun des sites de l'aire toulonnaise autour de la mobilité grâce à l'intervention de TPM et du Réseau Mistral. Cette intervention a permis de présenter les alternatives à la voiture : les parcours à vélo, les transports en commun, le TER... et les aides associées auxquelles la Caf du Var ajoute de nouveaux soutiens dans le cadre du Forfait Mobilité Durable.



2

vélos électriques
à disposition des agents

7

véhicules 100% électriques
à disposition des agents

51

agents formés
à l'éco-conduite

35

agents formés
à la sécurité routière

23 565

jours de télétravail
réalisés en 2024

59,61%

Taux de bénéficiaires
du télétravail

Des rencontres régulières ont été organisées avec la Métropole TPM

pour anticiper l'accessibilité du nouveau siège à La Loubière, notamment via :

- Une enquête mobilité auprès des usagers (42 % de taux de réponse)
- La transmission des résultats à TPM pour faire évoluer leur réseau



Achats responsables :
revoir nos pratiques de consommation
vers des achats plus responsables

Réduire nos consommations et encourager des achats décarbonnés

Un plan d'actions a été mis en œuvre pour réduire les volumes d'achats et favoriser des biens et services moins émetteurs de carbone.



73%

de notre parc automobile

est désormais composé de véhicules électriques ou hybrides, participant à la décarbonation de notre flotte

Soutenir l'économie locale inclusive et circulaire



La Caf du Var soutient activement les TPE, PME et structures inclusives

65%

des marchés de plus de 25 000€ HT

et 100% de ceux en dessous de ce seuil
ont été attribués à des TPE/PME

Et collabore avec le secteur protégé et adapté

- La restauration de nos séminaires a été confiée à un ESAT, et un partenariat pérenne est en place pour la livraison de repas aux agents
- Le marché d'entretien des espaces verts a été notifié en 2024 à une entreprise du secteur protégé et adapté



Intégrer des critères environnementaux dans nos marchés

La Caf du Var fait de l'achat un levier pour soutenir
l'économie circulaire ou responsable



95%

des marchés publics de plus de 25 000€ HT

comprennent des spécifications
ou critères environnementaux

Quelques exemples :

- Le marché de nettoyage des locaux lancé en 2024 impose l'utilisation de produits éco-labellisés et de sacs 100 % biodégradables
- Le choix d'un nettoyage en journée (entre 9h00 et 18h45) pour notre futur siège permet de réduire les consommations énergétiques liées à l'éclairage nocturne
- L'achat d'appareillages sanitaires en boîtes alimentaires recyclées a été réalisé

Renforcer l'accessibilité et la proximité
de l'offre de services



La Caf du Var veille à maintenir **une présence territoriale variée et équilibrée** sur l'ensemble du département afin de garantir la proximité et l'accessibilité de ses services en lien avec les spécificités locales.

21 991
rendez-vous
téléphoniques

2 520
rendez-vous
physiques

Programme Services Publics+

Ce programme s'inscrit dans une dynamique nationale de transformation des services publics. Il vise une amélioration continue centrée sur l'expérience usager autour de 8 engagements.

83,3%
Taux d'atteinte global

contre **75,3%** en 2023
soit une progression de
7 points

Des services publics...	Engagement	Taux d'atteinte
Plus accessibles et simples	Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur	98,1%
	Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics	80,6%
	Vous disposez d'une information claire, simple et accessible	78,6%
Plus efficaces et adaptés	Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	89,6%
	Votre demande est traitée dans les délais annoncés	83,3%
Plus qualitatifs et engagés	Vous avez accès à nos résultats de qualité de service	85%
	Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu	80,4%
	Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement	75%

Nous veillons par ailleurs à réaliser **des supports de communication qui respectent les principales règles de la méthode FALC** (Facile à Lire et à Comprendre) qui vise à rendre l'information plus simple et plus claire afin qu'elle soit accessible à tous.



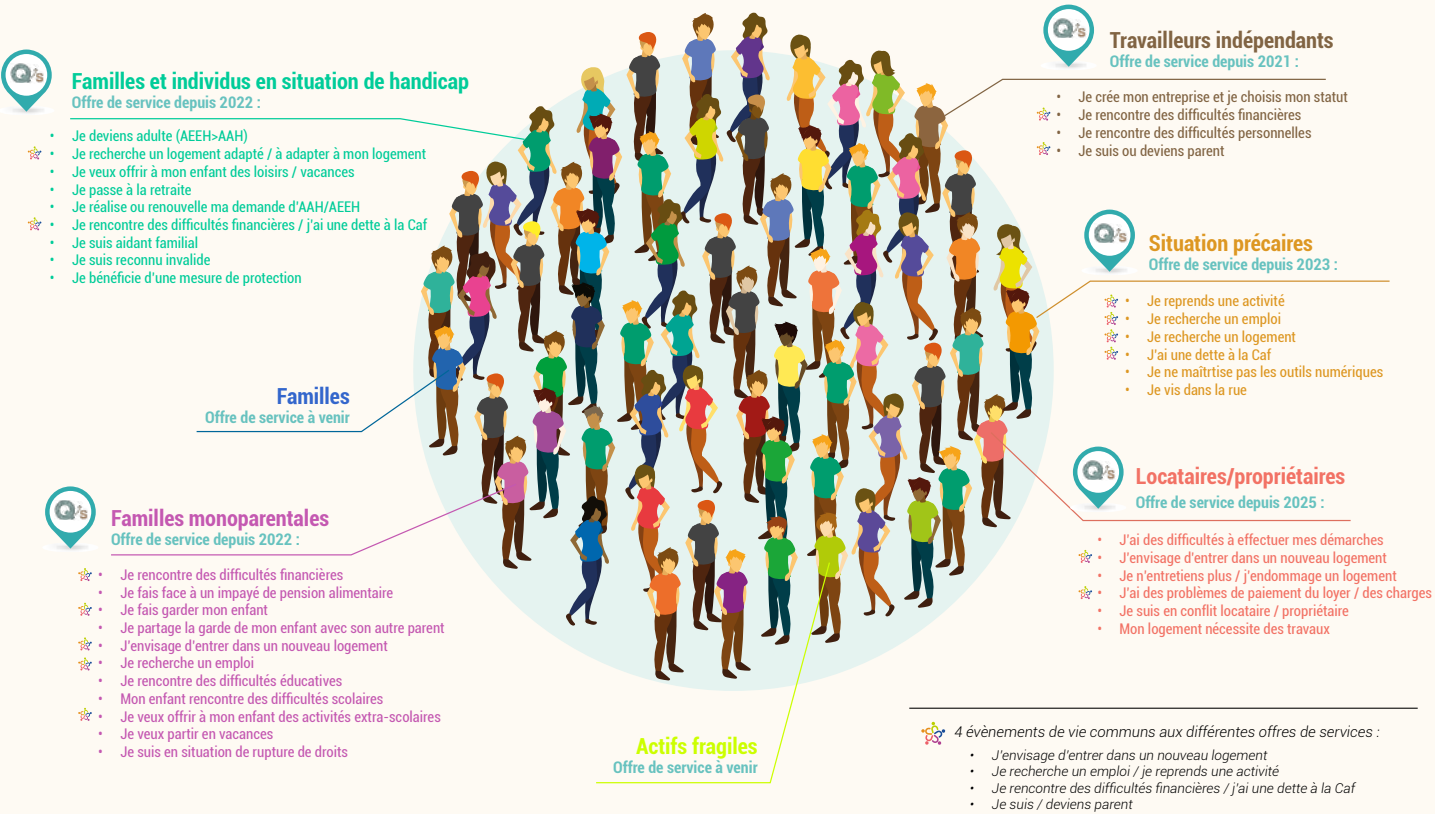
Associer nos populations
pour une amélioration en continu



L'organisation populationnelle de la production et du service (Quali Opp's), mise en place en 2021, poursuit son développement avec, en 2024, **une nouvelle offre de service complète** dédiée aux populations précaires, après celles des travailleurs non-salariés (TNS) fin 2022, des monoparents (début 2023) et des personnes en situation de handicap (fin 2023).

Ces offres sont co-construites avec les collaborateurs intervenant sur le traitement des dossiers ou sur la relation de service, avec les partenaires intervenant auprès de la population cible, et également avec les populations elles-mêmes consultées à l'occasion de sondages ou focus group.

Toujours dans l'objectif d'améliorer la qualité du service en déployant des offres adaptées à chaque public.



Accompagner les partenaires



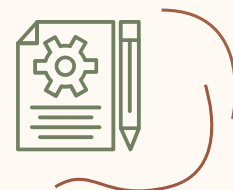
Le Challenge RSO Caf&Co « Impactons nos territoires » lancé en 2023 a permis de valoriser les actions intégrant les enjeux RSO dans les pratiques internes et partenariales. Il met en avant la volonté de la Caf du Var de « faire avec ».



Le jury réuni en janvier 2024 a récompensé **2 idées** pour être développées avec l'accompagnement de la Caf du Var :

- 1. La création d'une trame de lecture des projets** avec journées de sensibilisation qui sera renommé "Quinzaine des éco-familles"
- 2. La création d'un pôle d'appui départemental** aux projets écoresponsables

Un plan d'action départemental RSO partenaires a été élaboré « Programmons la RSO avec nos partenaires », couvrant la période 2024-2025, avec pour objectif de soutenir et sensibiliser les partenaires à la RSO pour renforcer leur impact social et environnemental. Dans ce cadre, les partenaires et les conseillères développement social ont été formés aux fondamentaux de la RSO pour mieux accompagner les projets et structures financés par la Caf par l'intermédiaire de la structure Face Var.



→ **57 participants**
15 collaborateurs développement social Caf du Var
 + **30 chargés de coopération**
 + **8 têtes de réseau parentalité**
 + **4 lauréats Caf&Co**



Par ailleurs, une grille d'analyse et d'évaluation comprenant des indicateurs de mesure d'impact a également été élaborée permettant aux conseillères d'accompagner les partenaires dans leurs projets de financement.

Incarner la RSO sur le terrain, quelques exemples :

La Caf du Var soutient (en fonctionnement ou en investissement) des projets exemplaires, porteurs d'innovation sociale, environnementale et partenariale. En voici quelques-uns :



« Bricobus, l'atelier habitat mobile et solidaire »

Porté par les Compagnons Bâisseurs Provence, ce bus permet d'aller au plus près des habitants de 6 résidences localisées sur les territoires de Toulon-Hyères grâce à un camion aménagé proposant divers services pour améliorer le bien-être dans le logement et/ou le quartier.



« Les Potes au Feu »

Ce projet de restauration participative du Plateau de Brignoles permet aux jeunes du Foyer de Jeunes Travailleurs de bénéficier de repas équilibrés - locaux - de saison à un tarif solidaire et de les impliquer dans le fonctionnement général du restaurant solidaire. Dans le cadre de ce restaurant, des soirées cultures sont également proposées ainsi que des ateliers de jardinage. Il est également possible de bénéficier de « repas suspendus » (repas déjà payés).



« Un accueil de loisirs sans hébergement labellisé Bâtiment Durable Méditerranéen »

Le Groupement Scolaire Jean Jaurès à Cuers a été rénové en suivant la démarche BDM (Bâtiment Durable Méditerranéen) qui mobilise « l'intelligence collective pour mieux bâtir ». Ce label garantit un niveau de qualité énergétique et environnemental en favorisant le bio climatisme, en minimisant l'impact des matériaux et en réduisant les consommations d'eau et d'énergie.

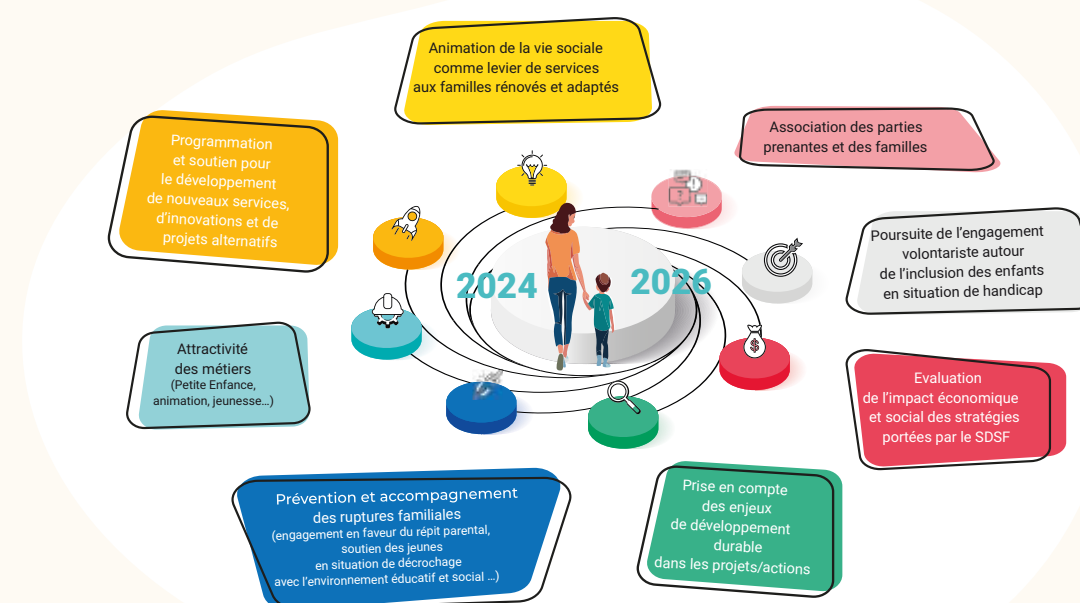
Ancrer des politiques territoriales durables et partagées

Parce que chaque famille du Var mérite un accompagnement adapté à ses besoins, 17 institutions et associations unissent leurs forces au sein du **Schéma Départemental des Services aux Familles (SDSF)**.

Cette alliance ambitieuse, qui couvre la période 2024-2026, vise à offrir un cadre structuré et évolutif pour répondre aux grands enjeux du territoire : **l'accueil de la petite enfance, le soutien aux familles, la levée des freins à l'emploi et l'attractivité des métiers de la petite enfance**. La qualité d'accueil de la petite enfance est à ce titre intégrée dans plusieurs axes du SDSF dont l'attractivité des métiers de la petite enfance et l'inclusion des enfants en situation de handicap. Dans cet objectif, un appel à projet a été lancé en 2024 (cf. page 57).

Ancré dans la dynamique des Conventions Territoriales Globales (CTG), le SDSF s'appuie sur un diagnostic partagé et une coopération renforcée entre partenaires afin de déployer des actions concrètes et ciblées. De la création de nouvelles places en crèche à l'amélioration de l'accompagnement des parents et des jeunes, en passant par le développement de services de proximité, chaque initiative contribue à une ambition commune : **garantir à toutes les familles varoises un accès équitable et de qualité aux services dont elles ont besoin**.

Les enjeux clés pour 2024-2026



En 2024, 100% du territoire varois est couvert par une CTG

Mener des actions et lancer des appels à projet pour répondre aux grands défis sociaux



Inclusion et handicap

La Caf agit en faveur de l'inclusion des enfants et familles en situation de handicap à travers le financement annuel de formations pour les professionnels de la petite enfance (EAJE, assistantes maternelles) sur l'accueil inclusif : le marché attribué en 2024 s'élève à 27 300€.

Elle agit également par la mise en place de projets d'inclusion favorisant l'accès des enfants et parents handicapés aux structures de droit commun (par exemple le Dispositif d'Accompagnement aux Colonies Inclusives (DACI)).

Des formations « Loisirs & Handicap » sont aussi financées afin de sensibiliser les personnels d'animation des centres de loisirs varois à l'accueil d'enfants en situation de handicap.

La Caf soutient enfin également le PARIH (Pôle d'Appui et de Ressources pour l'Inclusion Handicap),

Et lance chaque année un appel à projets Inclusion Handicap.

En 2024,
46
actions développées
suite à l'appel à projet lancé

Un montant global de
1 053 098€
investis en faveur de
l'inclusion handicap

Quelques exemples :

« C'est beau »

Des actions qui visent à mettre en lien les personnes handicapées, les personnes valides et les enfants autour des jeux paralympiques (vidéo, danse, rencontre)

« D-PASS ton handicap »

Des actions qui visent à faciliter l'accès aux sports des personnes en situation de handicap (aides financières, formation d'animateurs, programme d'adaptation, etc.)

« Handitoit »

Une plateforme régionale du logement adapté pour favoriser l'accès au logement des personnes en perte d'autonomie, en situation de handicap ou à mobilité réduite



Accompagner les parcours, sécuriser les droits

Suite à la Convention Var Insertion Travail signé en 2023 avec le Conseil départemental, la Caf du Var a déployé le rendez-vous des droits et des devoirs pour les bénéficiaires de RSA visant d'une part à lutter contre le non-recours aux droits sociaux et, d'autre part, à communiquer à chaque bénéficiaire une information claire et personnalisée sur les devoirs liés au Revenu de solidarité active (RSA) et à favoriser son orientation vers un acteur de l'insertion.

En 2024,
12 000
rendez-vous des droits et des devoirs

Elle a développé également une offre de service aux Travailleurs Non-Salariés (TNS), aux monoparents et aux populations précaires,

Enfin elle a développé son partenariat avec France Travail autour de la monoparentalité pour favoriser l'autonomie et l'insertion socio-professionnelle des familles monoparentales.

82 parents solos bénéficiaires de l'offre de coaching sont ainsi sortis du dispositif avec un impact positif sur leur employabilité. La souplesse du dispositif (alternant entretiens individuels et collectifs), la présence d'un psychologue, le recours à un mode de garde facilité apparaissent comme des points forts.



Petite Enfance

Par son appel à projet, la Caf du Var agit en faveur de la qualité d'accueil de la petite enfance. Différentes actions ont été mises en place par les partenaires mobilisés (rencontres parents, ateliers et outils adaptés, éveil musical, etc.). Cela passe également par la formation des professionnels de la petite enfance :

En 2024, la Caf du Var a financé
31
sessions

297
participants

Par ailleurs, en 2024, 56 nouvelles places en crèche ont pu être ouvertes.

La Caf du Var porte le dispositif AVIP, des crèches labellisées à vocation d'insertion professionnelle afin de lever les freins à l'emploi pour les parents en recherche, ainsi que le dispositif AVIS, crèches à vocation d'insertion sociale afin de favoriser la socialisation et l'apprentissage des jeunes enfants issus de familles vulnérables.

Elle renforce également son partenariat avec les territoires autour des PEDT (Projets Éducatifs de Territoire).



Engagement des jeunes

L'appel à projets «Initiative / Engagement Jeunes», reconduit chaque année, soutient les actions de participation citoyenne et de responsabilisation des jeunes.

En 2024,
80
actions développées
représentant 605 730€
suite à l'appel à projet lancé
(éducation aux médias et à l'usage du numérique, éducation à l'environnement, autonomisation des jeunes, activités culturelles, prévention santé, promotion de l'égalité)





Une vigilance sociale : violences intrafamiliales

En lien avec des associations spécialisées et les barreaux, la Caf du Var soutient les dispositifs de lutte contre les violences intrafamiliales par le biais :

- Du référentiel de service Partenaires Violence Conjugales
- De la rencontre annuelle avec les partenaires qui a permis de présenter l'organisation, les actions et dispositifs de contact pour les situations d'urgence
- Du versement de l'Aide d'urgence aux victimes de violences conjugales (AVVC) :

868 demandes prises en charge en 2024 → **moins de 4 jours** pour apporter une réponse → **650 000€** soit → **849€** en moyenne de paiement total

Inclusion numérique : une priorité d'égalité d'accès

La Caf du Var affirme son rôle dans la lutte contre la fracture numérique.

Objectif : proposer des solutions d'accompagnement adaptées pour garantir à tous l'accès aux services numériques essentiels.

Cela passe notamment par :

Le lancement de l'appel à projets Inclusion Numérique, pour des actions locales d'inclusion numérique :



17 porteurs d'actions financés par la Caf du Var en 2024 → Représentant près de **147 000€** Bénéficiant à **4 675** usagers accompagnés en ateliers collectifs ou individuels

Une coordination départementale inédite, impliquant la MSA, France Travail, la CARSAT, la CPAM, la DDTES et le Conseil départemental, dans une logique de complémentarité des actions.

Les porteurs retenus lors de l'Appel à projets Inclusion Numérique 2024-20254 Le rayonnement sur le territoire en 2024



- France services**
— Sites, antennes et itinérances rattachées
- AFL Transition
 - Amitié Cité UDV
 - APF France Handicap
 - Arianne Méditerranée
 - Art et Si
 - Axis
 - Face Var
 - Fédération Familles Rurales
 - Ifafe
 - La Vallée du Gapeau en transition
 - Ligue de l'enseignement (FOL)
 - Loft les Ateliers de l'éducation
 - Maëffe
 - MIS Brignoles
 - Mode 83
 - Solidarité UDV
 - Udaf



Rapport d'activité 2024 de la Caf du Var

Directeur de la publication : Julien ORLANDINI / Rédaction & graphisme : Service Communication de la Caf du Var

Crédits photos : © Caf du Var - BFM TV - Thylane Bliss

Date de parution : Juillet 2025 - Dépôt légal : Juillet 2025