



Repères

L'ESSENTIEL DES CHIFFRES-CLÉS
DE LA CAF DES CÔTES D'ARMOR



2019

Gouvernance



Notre conseil d'administration



Depuis le 16 janvier 2018, le conseil d'administration est présidé par Mme Blandine BISILLIAT DONNET, assistée de 3 vice-présidents : Brigitte LE CORNET, Jean-Pol HUELLOU et Gérard GOASDOUE.



Notre équipe de direction



Myriam HARLEY

Directrice de la Caf



Yannick LE GOFF

Directeur comptable et financier



Éric LAVAL

Sous-directeur, en charge de l'offre de service partenaires



Fabien LAVIE

Directeur-adjoint (Jusqu'en mars 2019)

Adeline KLEIN

Directrice-adjointe, en charge de l'offre de service allocataires (Depuis le 14 octobre 2019)



Julie BRIOT

Sous-directrice, en charge du secrétariat général

275
salariés en CDI
au 31 décembre 2019



Missions

Missions

La Caf est un organisme privé assurant une mission de service public. Sa politique repose sur le versement des prestations légales et sur une action sociale familiale. La combinaison des interventions permet d'apporter des réponses adaptées à la diversité des situations et des besoins des familles.

Nos actions phares

- Accueillir, informer et accompagner pour favoriser l'accès aux droits
- Assurer le versement juste et rapide des prestations légales
- Soutenir les familles dans leur cadre de vie quotidien.

Nos allocataires

101 009

allocataires au 30 juin 2019

- **252 845** personnes couvertes pour une population totale de 596 518 habitants en Côtes d'Armor soit **42 %** de la population du département.
- **Dont 10 083** nouveaux allocataires de la prime d'activité non connus de la Caf au moment de la demande.

34%

sont des allocataires à bas revenus* soit 27 277 allocataires.

* Sont à bas revenus les allocataires hors étudiants et personnes de plus de 65 ans, dont les ressources (d'activité, prestations Caf et autres ressources déclarées) par Unité de Consommation (ou équivalent adulte) sont inférieures à 60% de la médiane du RUC des ménages français de référence).

En Côtes d'Armor, les 10 % des ménages les plus aisés disposent d'**au moins 33 556 €** par unité de consommation, soit **2,8 fois plus** que les 10 % des ménages les plus modestes (11 808 €).

© données Insee 2016

Montant moyen perçu par un allocataire selon les prestations

265 €

par foyer bénéficiaire d'une prestation **enfance et jeunesse (Hors Ars)**

377 €

par foyer bénéficiaire d'une prestation **naissance et jeune enfant**

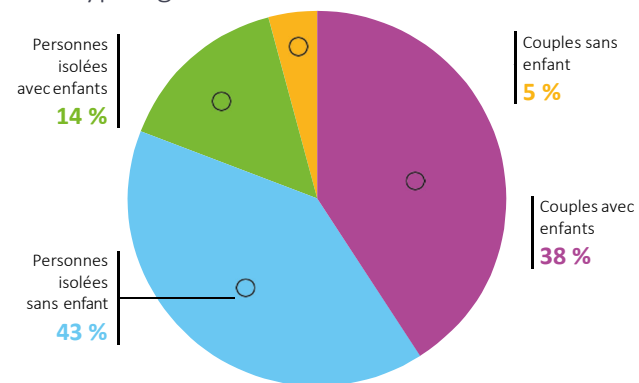
470 €

par foyer bénéficiaire d'une prestation **solidarité et insertion (Hors handicap)**

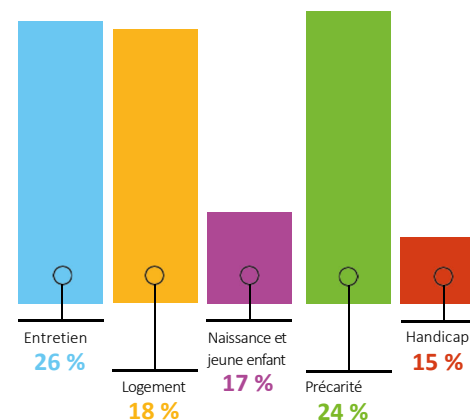
204 €

par foyer bénéficiaire de prestations **logement**

La typologie des familles allocataires



Part du montant versé sur l'ensemble des prestations

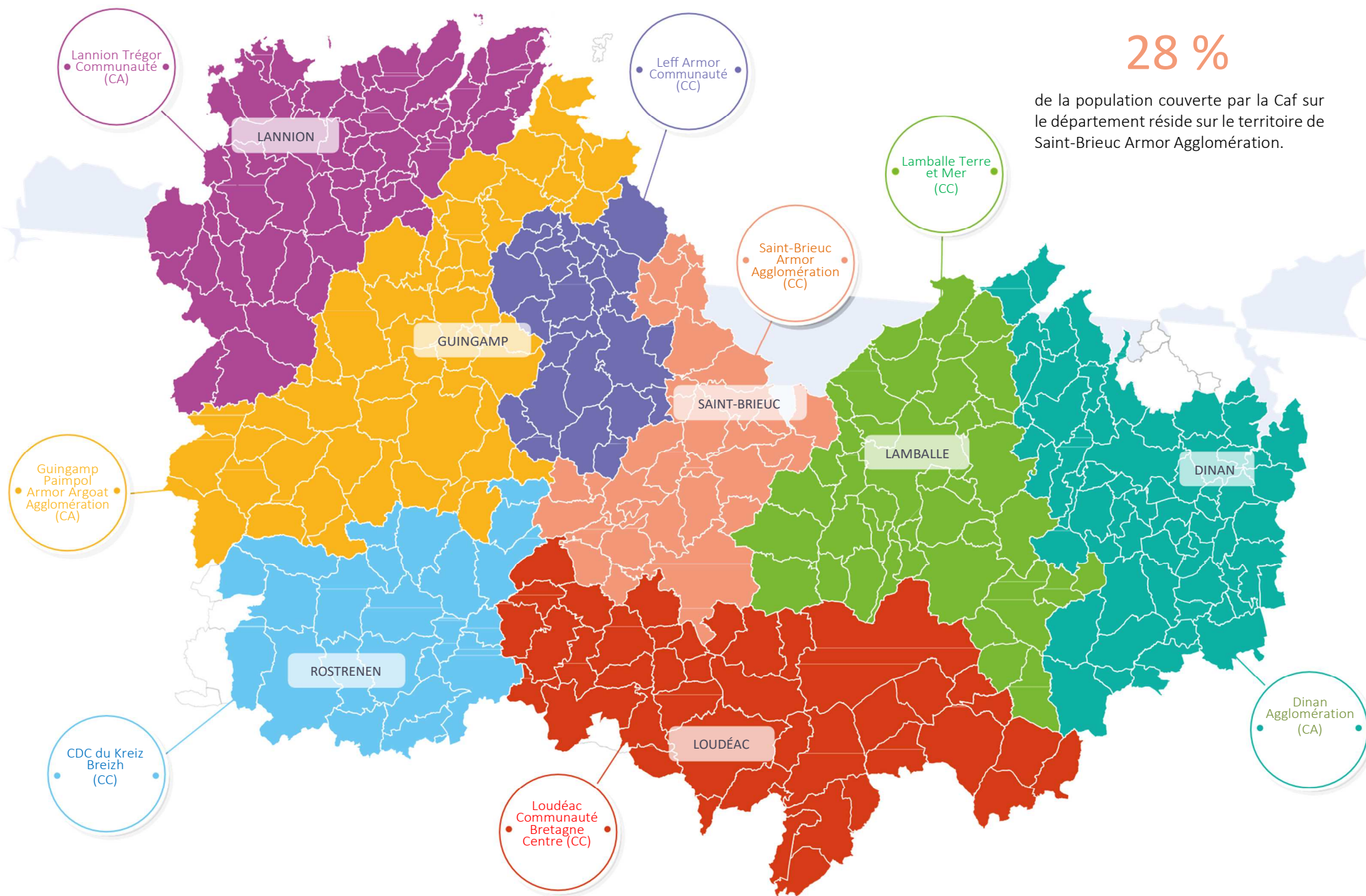


Localisation de nos allocataires

6

Nom de l'Epci	N ^{bre} communes	N ^{bre} habitants	% de la pop déptal	N ^{bre} allocataires	Personnes couvertes	% de la pop de l'Epci couverte par la Caf
Saint-Brieuc Armor Agglomération	32	151 517	25	28 360	69 548	46
Dinan Agglomération	64	96 891	16	15 149	40 738	42
Lannion Trégor Communauté	60	99 903	17	15 565	38 363	38
Guingamp Paimpol Armor Argoat agglomération	57	73 703	12	12 324	29 833	40
Lamballe Terre et Mer	38	67 297	11	9 311	26 800	40
Loudéac Communauté Bretagne Centre	41	51 352	9	7 020	19 529	38
Leff Armor Communauté	27	31 258	5	4 654	13 583	43
Communauté de communes du Kreiz Breizh	23	18 520	3	2 564	6 054	33

Missions



28 %

de la population couverte par la Caf sur le département réside sur le territoire de Saint-Brieuc Armor Agglomération.



Nos actions sur le territoire

Les prestations versées par la Caf

Les
prestations
familiales

571 millions

d'euros versés en 2019
à **101 009** allocataires.

42 % de la population du
département est couverte
par la Caf

		Part du montant versé sur l'ensemble des prestations (en %)		
		Montant	Nombre d'allocataires	▼
Entretien 26 % des sommes versées	Allocations familiales	99 818 130	39 735	17,45
	Complément familial	17 827 347	7 299	3,12
	Allocation de soutien familial	12 009 604	5 405	2,1
	Allocation de rentrée scolaire	15 132 501	23 065	2,65
Logement 18 % des sommes versées	Aide personnalisée au logement (Apl)	43 945 012	17 804	7,68
	Allocation logement familial (Alf)	26 579 692	9 143	4,65
	Allocation de logement social (Als)	31 091 243	14 230	5,44
Naissance du jeune enfant 17 % des sommes versées	Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) primes	3 972 906	341	0,69
	Paje allocation de base	24 992 936	11 944	4,37
	Paje complément libre choix d'activité	35 932	2 342	0,01
	Paje complément de mode de garde	62 212 289	8 858	10,88
	Paje PreParE	7 063 902		1,24
Précarité 24 % des sommes versées	Revenu de solidarité active (majoré ou non)	58 822 094	10 508	10,48
	Prime d'activité	71 897 520	33 072	12,57
handicap 15 % des sommes versées	Allocation aux adultes handicapés	86 222 862	10 227	15,08
	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé	4 913 173	1 345	0,86
	Allocation journalière de présence parentale	829 372	123	0,13

2 352 514 €

d'euros versés en 2019

Les aides financières en direction des familles

les vacances des familles

310 584 €

versés en 2019

La politique « vacances » de la Caf repose sur deux dispositifs :

- Une aide aux vacances familiales (Avf)
- Une aide aux vacances sociales (Avs)

En outre, la Caf continue d'accompagner et de soutenir sur ses fonds locaux les projets vacances mis en œuvre par certains partenaires, notamment les centres sociaux.

En 2019, ce sont **979 familles** qui ont bénéficié d'une aide aux vacances familiales (Avf).

Les « Tickets Caf évason »

94 293 €

versés en 2019

L'objectif des tickets Caf évason est de favoriser l'accès des jeunes aux vacances individuelles sous la forme de séjours en colonies, camps et centres de voile en internat. L'aide de 12 € par jour et par enfant, dans la limite de 30 jours, est accordée sous condition de ressources.

En 2019, 514 familles, soit **720 enfants** ont pu bénéficier de tickets pour financer ce type de séjour.

Les secours et prêts



739 729 €

versés sous forme de prêts

191 185 €

versés sous forme de secours

En 2019, les aides sur critères ont permis d'aider **1 191 familles** sur le département.

10

L'accompagnement social

Il s'agit d'une offre complémentaire aux prestations légales mises en œuvre par des travailleurs sociaux.

Les interventions s'appuient sur la prise en compte d'un certain nombre d'événements susceptibles de fragiliser la cellule familiale.

L'accompagnement social s'est traduit en 2019 par :

2 831

entretiens individuels

Les familles sont alors reçues sur rendez-vous dans le cadre d'un accueil de proximité.

203

séances d'informations collectives dans le cadre de la conciliation des temps familiaux et professionnels, du parcours maternité, d'une séparation...

Mais aussi...

- Dispositif d'accueil du jeune enfant
- Action collectives d'insertion et autres actions collectives en territoire
- La participation aux forums « Parents solo vers l'emploi »
- L'organisation de conférences destinées à développer des temps d'échanges et de partages d'expériences entre les parents autour de préoccupations communes...

Les aides financières en direction des partenaires

La Caf accompagne financièrement l'offre de service mise en œuvre par les 400 partenaires (collectivités locales, associations, entreprises et mutuelles) en lien avec sa politique familiale.

La petite enfance

18,1 millions

d'euros versés en 2019

Dont...

L'accueil collectif du jeune enfant

1 874 places

en accueil collectif (structures multi-accueil, micro-crèches, jardins d'enfants, crèches parentales et crèches familiales) en 2019, soit une augmentation de 30 places par rapport à 2018 (majoritairement par l'ouverture de micro-crèches).

L'accueil individuel du jeune enfant

Les assistants maternels

Il s'agit du premier mode d'accueil du département des Côtes d'Armor. On compte 3 898 assistants maternels agréés, soit

13 870 places

Les Maisons d'assistants maternels (Mam)

Le département dispose de 33 Mam en 2019 avec une capacité d'accueil de

402 places

31,1 millions

d'euros versés en 2019

Les Relais parents assistants maternels (Rпам)

On compte 9 gestionnaires de Rпам, avec des services répartis sur

34 lieux d'accueil

et animés par 46 animatrices sur le département.



L'enfance jeunesse

9,9 millions

d'euros versés en 2019

Dont...

Le dispositif
Promeneurs du Net

28 professionnels de la jeunesse sont labellisés Promeneurs du Net en 2019. L'animation a été confiée à l'association départementale information jeunesse (Adij)

Le dispositif « Pass'Engagement »

La Caf encourage les initiatives portées par les adolescents et les jeunes via la mise en place de partenariats avec les collectivités.

Les Foyers de jeunes travailleurs (Fjt)

En 2019, la capacité d'accueil totale en Fjt sur le département est de **633 places** soit réparties sur 8 équipements.

L'Accueil de loisirs sans hébergement
(Alsh)

En 2019, on compte **399 structures** financées sur le département pour un montant total de **4 325 500 €**.

Le financement de la formation du
Brevet d'aptitude aux fonctions
d'animateur (Bafa) et de directeur
(Bafd)

En 2019, 135 stagiaires ont bénéficié de l'aide nationale et **55** ont perçu en complément l'aide locale de la Caf pour un budget de 17 554 € d'aide nationale et **21 491 €** d'aide locale.

La parentalité

En 2019, **25 porteurs de projets** de soutien à la parentalité ont été financés par la Caf pour un montant total de **102 000 €**.

En 2019, **12 Lieux d'accueil enfants-parents** (Laep) ont été financés sur le département pour un montant total de **26 000 €**.



3 nouveaux espaces de vie sociale ont également été agréés en décembre 2019 : à Trémargat, à Moncontour et à Laurenan.

En 2019, le nombre d'espaces de vie sociale est passé à **12** contre 8 en 2018.

12

L'animation de la vie sociale

2,6 millions

d'euros versés en 2018

Dont...

Les centres sociaux

Avec la création d'un nouveau centre social de Saint-Elivet à Lannion (anciennement espace de vie sociale), et le nouveau centre social de l'association Itinérance, on compte aujourd'hui **14 centres sociaux** sur le département.

Les espaces de vie sociale

S'agissant de communes de moins de 2 000 habitants, l'espace de vie sociale est une réponse souple et adaptée.

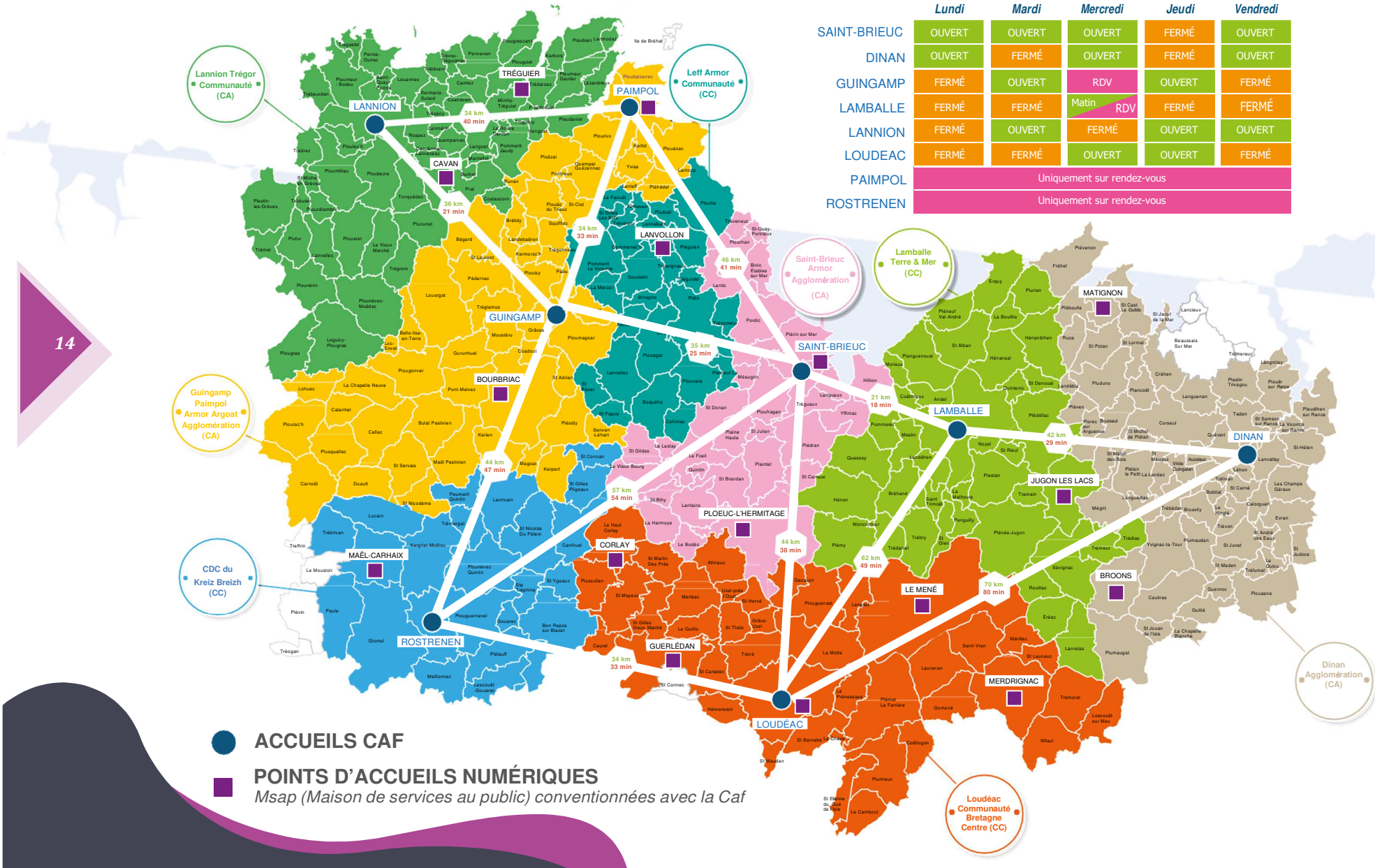
La Mjc de Lamballe a obtenu un agrément d'espace de vie sociale pour soutenir son projet en direction des jeunes, mais aussi de la participation des habitants dans son ensemble.



Nos modes de contact

Les lieux d'accueil Caf sur le département

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
SAINT-BRIEUC	OUVERT	OUVERT	OUVERT	FERMÉ	OUVERT
DINAN	OUVERT	FERMÉ	OUVERT	FERMÉ	OUVERT
GUINGAMP	FERMÉ	OUVERT	RDV	OUVERT	FERMÉ
LAMBALLE	FERMÉ	FERMÉ	Matin RDV	FERMÉ	FERMÉ
LANNION	FERMÉ	OUVERT	FERMÉ	OUVERT	OUVERT
LOUDEAC	FERMÉ	FERMÉ	OUVERT	OUVERT	FERMÉ
PAIMPOL	Uniquement sur rendez-vous				
ROSTRENEF	Uniquement sur rendez-vous				



● ACCUEILS CAF
 ■ POINTS D'ACCUEILS NUMÉRIQUES
 Msap (Maison de services au public) conventionnées avec la Caf



Les contacts allocataires

83,26 %

Des allocataires ont indiqué et donné leur accord d'utilisation de leur adresse mail et **85,25 %** leur numéro de téléphone mobile pour faciliter la gestion de leur dossier et recevoir des informations.

L'accueil téléphonique

86 355

appels des allocataires de la Caf des Côtes d'Armor ont abouti auprès de l'un des téléconseillers de la Caf en 2019 soit un taux de décroché de **73,56 %** et un taux d'appels traités en incluant le serveur vocal interactif de **86,22 %**.

L'accueil physique

88 877

Visites ont été enregistrées en 2019 dont **61,82 % au siège** et **38,18 % dans les sites extérieurs**.

- 77 502 visites en accueil dit « tout venant » ou en espace multi-service (87,20 %)
- 11 375 en rendez-vous (12,80 %)

L'offre de rendez-vous téléphonique représente désormais **30 % de l'ensemble des rendez-vous**. Ils peuvent, depuis le 30 avril 2019, être pris, en toute autonomie par l'allocataire depuis le Caf.fr sur nos pages locales.

En 2019, la Caf a procédé à l'envoi de 74 campagnes Emailing ciblées pour un total de 90 119 destinataires. Ces campagnes s'adressent tout autant à nos allocataires qu'à nos partenaires.

A noter

La médiation et la réclamation

23 700

réclamations ont été traitées par la Caf en 2019, soit une augmentation de **48,4 %**. L'augmentation du nombre de réclamations est due au contexte social de 2019 ainsi qu'à différentes difficultés techniques qui ont généré des sollicitations de la part des usagers principalement par courriel (augmentation de 200 %).

70

dossiers ont été étudiés dans le cadre de la médiation administrative. Ces données sont en baisse par rapport à 2018. Leur étude a permis l'annulation de trop-perçus pour **14 000 €** et des rappels à hauteur de **25 000 €** en 2019.



Directrice de la publication : Myriam Harley.
Réalisation : service communication de la Caf des Côtes d'Armor (juin 2020)
Crédits photos : Caf des Côtes d'Armor ; Wayhome Studio ; Rawpixel ; Freepik ; Fernando Cortes ; Jacob Lund ;
Rapport établi en application de l'article R.123-3 du code de la Sécurité sociale.



Appli Caf - Mon Compte

