

44 %
personnes
couvertes

125 600
allocataires

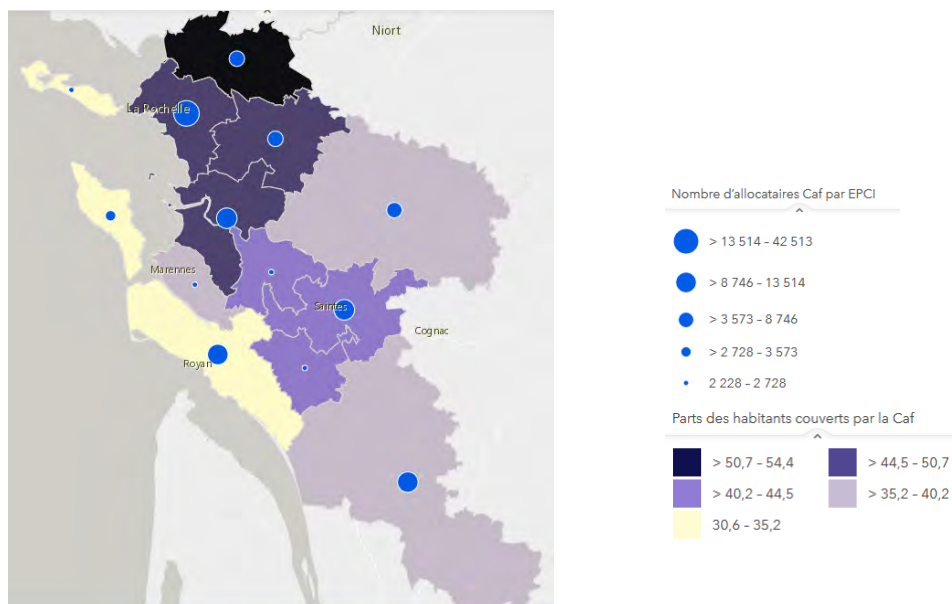
En Charente-Maritime, 283 100 habitants sont couverts par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit 44 % de la population totale. Sur le territoire, ce taux varie de 30 % à 55 % selon les communautés de communes.

Le département se caractérise par une proportion importante de personnes isolées (47 % contre 45 % au niveau national). 6 500 étudiants bénéficient d'une aide, soit 5 % de l'ensemble des allocataires.

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

36 000 foyers allocataires vivent sous le seuil de bas revenus avec un niveau de vie inférieur à 1 096 €. Dans ces foyers précaires, vivent 29 300 enfants.

Nombre d'allocataires et taux de couverture de la population par la Caf



Sources : Caf 31/12/2019 et Insee RP 01/01/2016 © IGN ® Geofla 2.0.2016



POUR ALLER PLUS LOIN...

<http://data.caf.fr/dataset/population-des-foyers-allocataires-par-commune>



Petite enfance



Enfance
et parentalité



Logement
et cadre de vie



Solidarité
et insertion



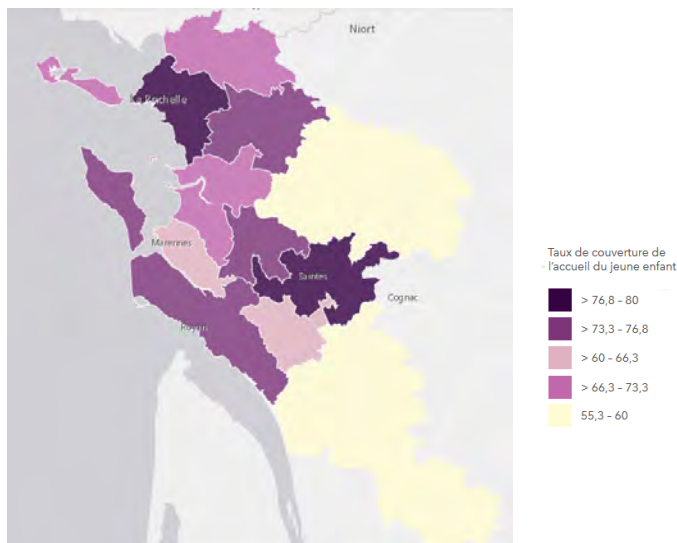
Zoom sur l'enquête
de satisfaction
allocataires

Petite enfance

Aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale



Taux de couverture de l'accueil du jeune enfant



Sources : Education nationale (Depp), Insee (Rp), Cnaf, Acof, Drees, Msa 2018
© IGN © Geofla 2.0.2016

La Caf soutient l'offre d'accueil des jeunes enfants par le biais de financements en direction des équipements et de prestations individuelles versées aux familles. **Avec un total de 11 900 places, le taux de couverture de l'accueil du jeune enfant en Charente-Maritime s'élève en 2018 à 74 places pour 100 enfants de moins de 3 ans.** Il varie de 55 % à 80 % selon les communautés de communes. Prépondérante sur le département, l'offre des assistants maternels couvre les trois-quarts des places.

Enfants couverts par la prestation PreParE



Pour les familles souhaitant interrompre leur activité pour garder leur jeune enfant, une réponse est apportée à travers la prestation partagée d'éducation de l'enfant (PreParE) : 1 040 enfants ont des parents qui la perçoivent.

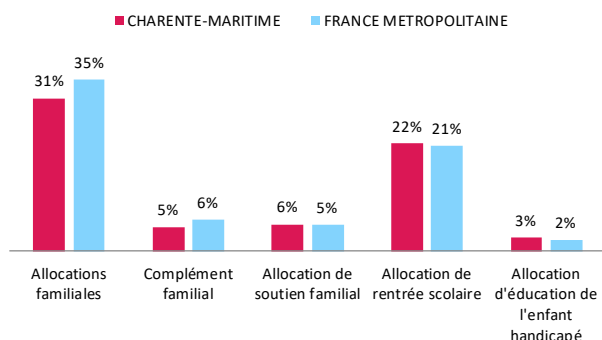
Source : Caf 2019

Enfance et parentalité

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants



Répartition des prestations



Source : Caf 2019

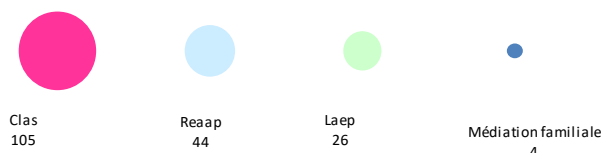
La Caf contribue aux charges de la famille par le versement de prestations destinées à l'entretien des enfants :

> 31 % des allocataires bénéficient des allocations familiales, versées à partir du deuxième enfant, et 5 % perçoivent un complément familial,

> 22 % reçoivent une aide visant à assumer le coût de la rentrée scolaire pour les enfants,

> 6 % perçoivent l'allocation destinée à élever un enfant privé de l'aide de l'un ou de ses deux parents,
> 3 % sont soutenus dans l'éducation et les soins à apporter à un enfant handicapé.

Les établissements et actions financés en 2019



Source : Caf 2019

La Caf témoigne également d'un engagement important de soutien à la parentalité. Cette démarche se concrétise par l'organisation d'actions permettant aux parents d'élaborer leurs repères éducatifs et de soutenir leurs initiatives.

Reaap : Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
Laep : Lieux d'accueil enfants-parents
Clas : contrats locaux d'accompagnement à la scolarité

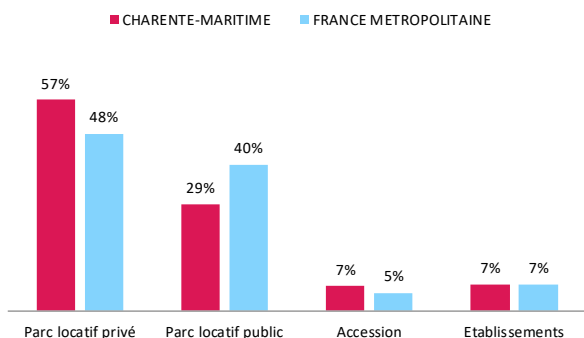
> **POUR ALLER PLUS LOIN...**
<http://data.caf.fr/dataset/taux-de-couverture-global>

Logement et cadre de vie

Soutenir les familles dans leurs relations avec l'environnement



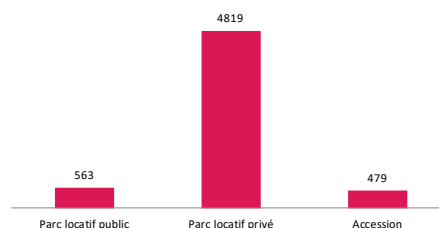
Bénéficiaires d'une aide au logement selon la structure du parc



Source : Caf 2019

Au mois de décembre 2019, **55 900 foyers reçoivent une aide au logement de la part de la Caf**. Cela représente une population de 103 300 personnes, soit 16 % de la population totale du département. La Charente-Maritime se caractérise par une plus forte proportion d'aides au logement dans le parc locatif privé et en accession qu'au niveau national.

Allocataires consacrant au moins 40 % de leurs revenus au paiement du loyer et des charges



Source : Caf 2019

Après perception des aides au logement, près de **5 900 foyers consacrent plus de 40 % de leurs revenus au paiement du loyer et des charges**. Le type de parc se révèle un facteur essentiel : 4 800 sont situés dans le parc locatif privé, majoritaire en nombre de logements et présentant des loyers plus élevés.

Solidarité et insertion

Créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion et au retour à l'emploi



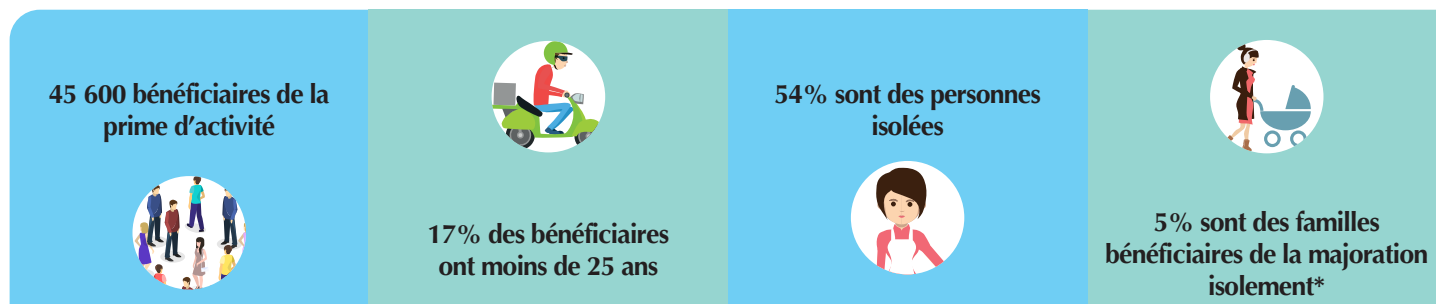
La lutte contre les exclusions est un domaine dans lequel la branche famille est partie prenante de façon constante, cette mission se traduit par :

- > Le versement du revenu de solidarité active (Rsa) à 15 400 foyers sur le territoire charentais-maritime.
- > 45 600 allocataires bénéficiaires de la prime d'activité, qui soutient le pouvoir d'achat des travailleurs modestes, tout en visant le maintien dans l'emploi.

Également incitative à la reprise d'une activité, la prime d'activité est cumulée au Rsa pour 4 200 foyers en 2019.

> 12 700 personnes souffrant d'un handicap et ayant des ressources faibles ou nulles sont bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (Aah). 59 % d'entre elles perçoivent l'Aah à taux plein.

Profil des bénéficiaires de la prime d'activité



* Une personne isolée peut voir son montant forfaitaire majoré suite à l'un des événements suivants : déclaration de grossesse, naissance d'un enfant, prise en charge d'un enfant, séparation, veuvage.



POUR ALLER PLUS LOIN...

<http://data.caf.fr/dataset/taux-d-effort-net-median-logement-des-foyers-allocataire-percevant-une-aide-au-logement>









L'ENQUÊTE DE SATISFACTION ALLOCATAIRES

La branche famille souhaite connaître le ressenti de ses publics sur le service qui leur est rendu, en particulier lors des interactions des allocataires avec leur Caf. Ainsi, l'enquête de satisfaction devient un élément central de l'évaluation de la relation de service, devant permettre de dégager des pistes opérationnelles d'actions pour une amélioration continue du service rendu à l'utilisateur sur les différents canaux de contact (site internet, application mobile, e-mail, téléphone, accueil, courrier).

Satisfaction des allocataires et points d'accueil de la Caf



87 % des allocataires sont satisfaits des services de la Caf

-  Site internet : **92%**
-  Application mobile : **96%**
-  Accueil physique : **80%**
-  Téléphone : **80%**
-  Courrier : **76%**
-  Courriel : **72%**

882 allocataires de la Caf de la Charente-Maritime ont répondu à l'enquête de satisfaction, par internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2019. 87 % des allocataires sont satisfaits des services rendus par la Caf de la Charente-Maritime (valeur identique au niveau national). Parmi eux, 28 % en sont même tout à fait satisfaits.

L'application mobile est le canal de communication recueillant le meilleur taux de satisfaction des allocataires de la Caf de la Charente-Maritime, puisque 96 % des utilisateurs en sont satisfaits (dont 44 % de tout à fait satisfaits).

Le site cafr.fr satisfait globalement 92 % des allocataires, ce qui est comparable au niveau national.

Concernant les échanges par courrier, la Caf de la Charente-Maritime présente des taux de satisfaction supérieurs aux valeurs nationales. Parmi les allocataires ayant envoyé un mail, 72 % sont globalement satisfaits de ce canal.

La Caf de la Charente-Maritime souhaite donner aux usagers les moyens d'accéder à l'autonomie dans la réalisation et le suivi de leurs démarches. La politique d'accueil de la Caf repose donc sur la mobilisation coordonnée :

- d'une offre d'accueil Caf sur rendez-vous sur les sites d'accueil ;
- de partenariats d'accueil proposant des espaces numériques spécifiques.

Elle vise à adapter l'offre d'accueil de la branche Famille à la dématérialisation de la relation de service, tout en garantissant l'accès aux droits et aux services par une véritable politique d'inclusion numérique.

L'accueil dans un site de la Caf ou chez un partenaire satisfait 80 % des allocataires.



Source : Caf 2019