



# CHIFFRES CLÉS 2021





Nombreux ont pu faire ce constat, 2021 a été une année marquée par une activité dense liée à un contexte de transition. Le réseau des Caisses d'allocations familiales, malgré ce contexte mouvant, a su répondre aux attentes de ses allocataires tout en relançant un certain nombre de projets avec ses partenaires. A ce titre, on peut citer la mise en œuvre du plan Rebond, l'accroissement des missions dans le domaine du paiement des pensions alimentaires ou encore le déploiement de la réforme des allocations logement.

Pour ce qui est de la Caf de l'Ain, si je devais retenir un enseignement de cette année 2021, ce serait sans nul doute que nous avons collectivement été capables de nous réinventer constamment pour répondre aux attentes des allocataires. Notre engagement, notre solidarité et notre adaptabilité ont rythmé notre année.

Nous avons mené de nombreux projets, qu'il s'agisse du développement des CTG (avec une couverture du territoire de 80%), du transfert des structures en gestion directe ou de la mise en œuvre des différentes réformes législatives et réglementaires. Pour répondre à ces évolutions, en interne, nous avons remodelé nos organisations, intégré de nombreux collaborateurs dans un contexte de télétravail massif et mis un coup d'accélérateur sur les formations et l'appui métier. Par ailleurs, nous avons redémarré des projets immobiliers et de rénovation énergétique, mis à l'arrêt en 2020.

Pour répondre aux besoins nouveaux de nos allocataires et de nos partenaires et toujours mieux les soutenir, la Caf de l'Ain a souhaité porter des projets adaptés à la période de pandémie, avec la mise en place de webinaires pour maintenir le lien ou encore l'impulsion du projet "aller vers pour aller mieux" pour redynamiser le tissu partenarial et associatif. Je tiens également à signaler l'investissement constant pour la petite enfance avec l'ouverture de 99 places d'accueil sur le territoire.

Si la relation avec les allocataires a pu parfois paraître moins fluide, elle n'a jamais été interrompue et les droits ont continué à être versés, au prix d'une très forte mobilisation des équipes et la démonstration de leur savoir-faire en assurant pleinement leurs missions.

Je remercie nos collaborateurs de la Caf de l'Ain et notre Conseil d'administration pour cet investissement constant auprès des familles et des partenaires.

En parcourant ce rapport d'activité 2021, vous pourrez découvrir ou redécouvrir les projets portés par les équipes de la Caf de l'Ain. J'espère que vous prendrez plaisir à découvrir tout ce qui a pu être réalisé et vous souhaite une bonne lecture.

**Christine Rous**  
Directrice

PORTRAIT DU TERRITOIRE : 4

---

PORTRAIT DE LA CAF : 5

---

TEMPS FORTS : 6

---

PETITE ENFANCE : 7

---

ENFANCE ET JEUNESSE : 8

---

PARENTALITÉ : 9

---

LOGEMENT ET CADRE DE VIE : 10

---

SOLIDARITÉ ET INSERTION : 11

---

RELATION DE SERVICE ET ACCÈS AUX DROITS : 12

---

CONTRÔLES ET QUALITÉ : 13

---

MUTUALISATIONS ET COOPÉRATIONS : 14

---

NOS DÉPENSES : 15

---

## Typologie des allocataires



**104 130**  
allocataires  
(-1 % d'allocataires  
par rapport à 2020)

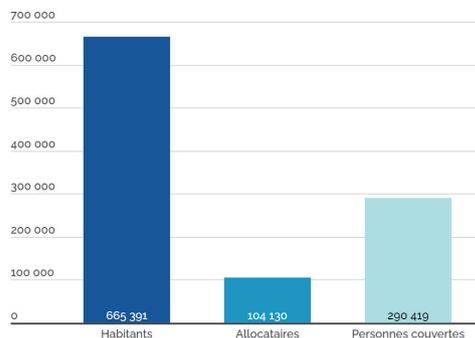


**7%**  
dépendent à 100%  
des prestations Caf

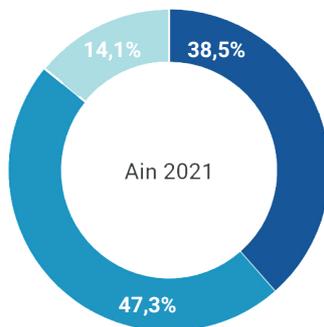


**61%**  
des allocataires  
ont des enfants

### Comparaison nb d'allocataires/ personnes couvertes au sens des prestations/nb d'habitants en 2021

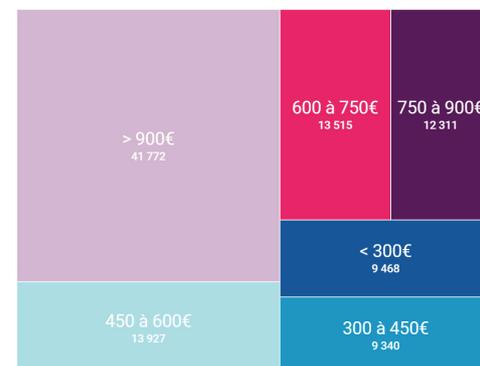


### Nombre d'allocataires et d'enfants à charge



- Isolés ou couples sans enfants
- Familles avec 1 ou 2 enfants
- Familles avec 3 enfants ou +

### Répartition des allocataires par quotient familial



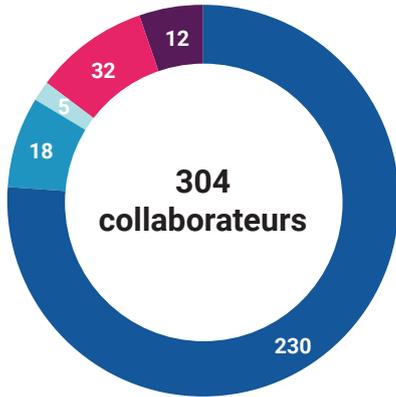
Source : «base de données allocataires au 30/06/2021»

Scannez-moi pour voir le  
portrait du territoire



## Typologie des collaborateurs

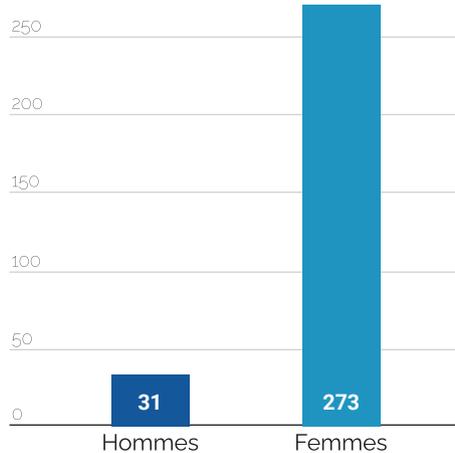
### Des métiers diversifiés



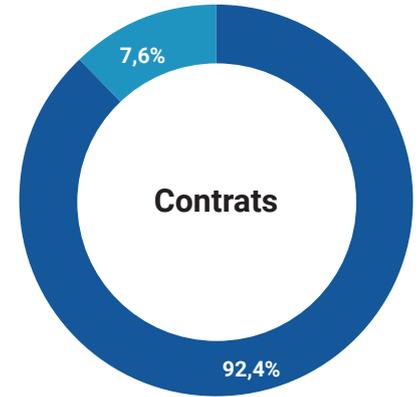
Répartition par type de métiers :

- Relation allocataires, usagers et partenaires
- Contrôle interne et sécurisation des paiements
- Système d'information
- Management et pilotage
- Fonction ressources et expertises

### Répartition femmes/hommes



### Type de contrats



- CDI : 281
- CDD : 23

### La Caf c'est aussi :

- Une équipe de Direction chargée de piloter le fonctionnement global de la Caf de l'Ain.
- Un conseil d'administration chargé de définir la politique d'action sociale adaptée aux besoins locaux, de voter les budgets et de veiller à la qualité des relations avec les allocataires.



*Scannez-moi pour en savoir plus sur notre équipe*

2021

**DU NOUVEAU POUR  
LES AIDES PERSONNELLES  
AU LOGEMENT**

JANVIER



**Les aides personnelles au logement  
ont évolué au 1<sup>er</sup> janvier 2021**

Ces aides ont évolué pour mieux s'adapter à la situation à l'instant T de l'allocataire. Désormais, ce sont les revenus des 12 derniers mois qui permettent de calculer l'aide au logement, et non plus ceux d'il y a 2 ans. Toutefois, le mode de calcul, la nature des ressources et les barèmes pris en compte restent les mêmes.



NOVEMBRE

**Des travaux ont débuté à la Caf de l'Ain**

Ce projet comprend un agrandissement des locaux pour le service Numérisation, dont l'activité mutualisée s'est étendue, et une rénovation d'une partie du bâtiment existant pour le service Aripa. Cette rénovation permet de répondre au besoin d'un service en fort développement ces dernières années et ainsi de regrouper l'ensemble des collaborateurs.



*Scannez-moi pour voir tout  
nos temps forts 2021*

OCTOBRE



**Du changement pour s'identifier aux  
services de la Caf**

Les allocataires doivent utiliser leur numéro de sécurité sociale pour se connecter aux différents services de la Caf. Ce changement permet plus de simplicité, l'allocataire a désormais une référence unique pour toutes ses démarches : son numéro de sécurité sociale.

NOVEMBRE



**SÉPARATION**

**1h30 pour présenter collectivement  
le parcours séparation**

L'occasion d'aborder la démarche « parcours usagers », le « parcours séparation », le versement des prestations financières, l'accompagnement et l'orientation des parents, l'appui au versement et au recouvrement des pensions alimentaires et les dispositifs de soutien à la parentalité.

## Zoom : La Caf de l'Ain s'engage pour porter les mesures phares du plan rebond

Fragilisé par la crise sanitaire de 2020, le secteur de la petite enfance avait besoin d'un soutien financier et d'un accompagnement spécifique. C'est chose faite grâce au « Plan rebond petite enfance », mis en œuvre en 2021. **La Caf de l'Ain s'est investie pour porter les mesures du plan rebond** telles que :

- soutenir les crèches fragilisées par la crise sanitaire,
- encourager l'investissement pour la création de nouvelles places en 2021,
- diminuer le reste à charge en fonctionnement des collectivités pour les places de crèches dans le cadre des conventions territoriales globales,
- encourager le développement des maisons d'assistants maternels.

### CHIFFRES CLÉS



**5 440**

naissances chez  
les allocataires  
de la Caf de l'Ain



**19 241**

bénéficiaires de la  
Prestation d'accueil du  
jeune enfant (Paje)



**117 950 148 €**

versés au titre de  
la Paje  
(+4,6 % par rapport à 2020)



**154**

établissement d'accueil  
du jeune enfant (EAJE)  
dont 6 ouvertures en 2021



**3 740**

places en EAJE  
(places PSU, Paje et autres  
+7,1 % part rapport à 2020)



**49**

relais petite enfance  
(RPE)  
(+4,2 % part rapport à 2020)



**23**

maison d'assistant(s)  
maternel(s) (MAM)  
dont 2 ouvertures en 2021



**3 153**

assistant(s) maternel(s)  
(-28,2% par rapport à 2020)



**11 350**

places chez les  
assistant(s) maternel(s)  
(-29,1% par rapport à 2020)



*Scannez-moi pour voir toutes  
nos actions petite enfance*

### Zoom : Confinement, la garde des enfants des familles prioritaires s'est poursuivie

Mise en place par la Cnaf pendant le 1<sup>er</sup> confinement en 2020, pour répondre aux difficultés de garde des enfants pour les personnels indispensables à la gestion de la crise, ce service a été remis en place à l'occasion du confinement d'avril 2021.

A ce moment-là, ce sont 55 EAJE qui sont restés ouverts sur plus de 160 structures dans le département.

**Les équipes de la Caf de l'Ain ont répondu aux demandes des parents en orientant également vers des solutions d'accueil individuel** par un assistant maternel.

### CHIFFRES CLÉS



**191**

accueils de loisirs sans hébergement (ALSH)



**6 657 159 €**

de financement sur fonds nationaux pour les ALSH



**1 383 970 €**

de financement sur fonds locaux accordés aux ALSH (dont 670 915 € d'aide à l'investissement et 713 055 € d'aide au fonctionnement)



**159**

jeunes bénéficiaires de l'aide financière nationale pour passer le BAFA pour un montant de **25 440 €**



**91**

aides complémentaires sur fonds locaux pour passer le BAFA pour un montant de **4 450 €**



**2 152**

aides au temps libre pour un montant de **106 929 €**

*Scannez-moi pour voir toutes nos actions enfance et jeunesse*



## Zoom : Du mouvement au niveau de l'intermédiation financière

Mis en place au 1<sup>er</sup> octobre 2020, le service public des pensions alimentaires est devenu accessible à la demande de l'un des parents auprès de la Caf ou de la Msa à la suite d'un impayé. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, le service d'intermédiation financière a été étendu à tous les parents séparés en faisant la demande, y compris sans situation d'impayé, et même séparés depuis longtemps.

Pour permettre le traitement des dossiers d'intermédiation financière, une application nationale a été développée : Gaïa. L'équipe Snapa de la Caf de l'Ain (ainsi que les Caf de Charente, d'Hérault et de Seine-Maritime) a traité et géré l'intermédiation financière pour l'ensemble du réseau en attendant son déploiement à l'automne 2021. A ce titre, **la Caf de l'Ain a été au plus près de cette réforme et a poursuivi sa mobilisation en assurant la période transitoire avec une équipe dédiée.**

### CHIFFRES CLÉS



**48 756**

bénéficiaires de  
l'allocation familiale pour  
**121 227 457 €** (+0,1 %)



**4 734**

bénéficiaires de l'allocation  
de soutien familial pour  
**9 936 899 €** (-0,9 %)



**4 241**

RDV assurés par les  
travailleurs sociaux au titre  
de la parentalité



**849**

familles bénéficiaires  
de l'aide VACAF pour un  
montant de **350 126 €**



**125 513 €**

financés en soutien aux  
associations de médiation  
familiale agréées



**185 037 €**

et 85 actions financées  
dans le cadre des contrats  
locaux d'accompagnement  
à la scolarité (Clas)



**1 347**

heures d'ouverture des lieux  
d'accueil enfants parents  
(LAEP) avec 446 familles  
accueillies et **35 000 €**  
d'aides aux structures



**106 746 €**

financés pour le réseau  
d'écoute d'appui et  
d'accompagnement  
des parents (REAAP) :  
56 porteurs de projet, 122  
actions proposées, 90  
actions retenues, 7 372  
participants



**1 164 394 €**

versés pour l'aide à  
domicile pour intervenir  
au sein des familles ayant  
besoin d'une aide éducative



**170 005 648 €**

versés au titre de  
la parentalité  
(-2,2 % par rapport à 2020)



**Scannez-moi pour voir toutes  
nos actions parentalité**

### Zoom : Une présentation en ligne des dispositifs vacances aux partenaires

Le service Accompagnement social des familles de la Caf de l'Ain a invité les partenaires à une réunion d'information et d'échanges en visioconférence. Elle portait sur les dispositifs vacances mis en œuvre par la Caf de l'Ain.

Soucieuse du temps libre et de la déconnexion de ses allocataires, **la Caf de l'Ain a mis un point d'honneur à présenter et expliquer ses différents dispositifs vacances ainsi que la place des vacances dans l'accompagnement social.** Il était important pour la caisse d'avoir un réel échange avec les partenaires à ce sujet. Et pour que celui-ci soit qualitatif, la présentation a été organisée autour des 4 territoires. Cette présentation a permis de renseigner aux mieux les partenaires de la Caf de l'Ain pour qu'ils aient toutes les informations nécessaires pour guider les allocataires.

### CHIFFRES CLÉS



**34 561**

allocataires de l'Ain perçoivent une aide au logement



**78 741 637 €**

d'aides au logement versés (-9,9 % par rapport à 2020)



**191 €**

représente l'aide mensuelle moyenne pour le logement



**358**

RDV assurés par les travailleurs sociaux au titre de l'accompagnement au logement



**100 000 €**

accordés pour le Fonds de Solidarité Logement



**26**

centres sociaux et 17 espaces de vie sociale



**2 347 024 €**

de subventions de fonctionnement sur fonds nationaux pour les structures de l'animation de la vie sociale



**753 030 €**

de subventions de fonctionnement sur fonds locaux pour les structures de l'animation de la vie sociale

*Scannez-moi pour voir toutes nos actions logement et cadre de vie*



## Zoom : « Aller vers pour aller mieux »

Le contexte exceptionnel de crise sanitaire a mis en difficulté de nombreuses structures et leurs publics. Pour les professionnels, la gestion des différents temps de fermeture, d'ouverture partielle, puis de réouverture avec la mise en place de protocoles a nécessité un investissement et un engagement importants.

Face à ce contexte, la Caf de l'Ain a proposé d'aller à la rencontre des publics. Ainsi **la caisse a mis en place une mobilisation exceptionnelle pour re créer une dynamique et retisser les liens sociaux**, besoins accentués dans les structures elles-mêmes fragilisées financièrement. Le dispositif se décline en trois types d'aides exceptionnelles :

- un lancement d'un appel à projet « Aller vers pour aller mieux »,
- une aide à l'itinérance des structures en milieu rural ou semi urbain,
- un soutien direct aux partenaires qui n'ont bénéficié d'aucune aide spécifique.

## CHIFFRES CLÉS



**4 599**

RDV assurés par les travailleurs sociaux de la Caf (+13,5 %)



**74 691 €**

d'aides financières d'urgence pour **119 bénéficiaires**



**346 000 €**

d'aides financières sur projet pour **530 bénéficiaires**



**34 500 €**

d'aides exceptionnelles pour 21 maisons d'assistant(s) maternel(s)



**7 766**

bénéficiaires du RSA pour un montant de **45 016 005 €**



**32 984**

bénéficiaires de la prime d'activité pour un montant de **68 642 585 €**



**7 355**

bénéficiaires de la prime exceptionnelle de fin d'année pour un montant de **1 721 097 €**



**6 970**

bénéficiaires de l'allocation adultes handicapés (AAH) pour un montant de **62 590 554 €**



**11 350**

bénéficiaires de l'allocation journalière de présence parentale (AJPP) pour un montant de **1 188 087 €**



*Scannez-moi pour voir toutes nos actions solidarité et insertion*

### Zoom : La création du pôle partenariats d'accès aux droits

La branche Famille connaît de nombreuses évolutions. Ces bouleversements impactent directement les attentes des allocataires et des partenaires en matière de relation avec la Caf. C'est pourquoi **la Caf de l'Ain a dû s'adapter et notamment instaurer une relation plus directe avec les partenaires du territoire**. C'est pour répondre à cette demande qu'est né le pôle partenariats d'accès aux droits. Le but ? Apporter des réponses concrètes en matière d'accès aux droits, de prévention des indus et de lutte contre le non-recours.

Le pôle travaille en transversalité avec l'ensemble des services métiers : accompagnement social des familles et des territoires, production et numérisation, relation aux allocataires, Aripa et également les services de la direction comptable et financière.

### CHIFFRES CLÉS



**60 %**

de pièces traitées en moins de 15 jours  
(88,49% en 2020)



**15 jours**

de délai de démarche moyen pour les bénéficiaires de minimas sociaux



**17,3 jours**

de délai de démarche moyen pour les allocataires  
(15 jours en 2020)



**73,6 %**

de taux d'utilisation des téléservices  
(69,1 % en 2020)



**17 678**

réclamations reçues et 62,8 % traitées en moins de 10 jours



**7**

nouvelles labellisations France services  
(13 France services dans l'Ain)



**8 999**

RDV réalisés  
(7 112 RDV physiques et 1 886 RDV téléphoniques)



**59 371**

nombre de courriels arrivés en 2021

*Scannez-moi pour voir toutes nos actions relation de service et accès aux droits*



### Zoom : Le droit de rectification

Le droit de rectification est issu de la « loi Essoc » et a été mis en oeuvre dans la branche Famille à compter du 1<sup>er</sup> avril 2021.

C'est l'article 37 de la loi qui en a posé le cadre pour « permettre aux bénéficiaires des prestations sociales et des minima sociaux d'exercer, à l'occasion de la notification des indus qui leur est faite et préalablement à l'engagement d'un recouvrement ou d'un recours gracieux, un droit de rectification des informations les concernant lorsque ces informations ont une incidence sur le montant de ces indus ».

Composante du droit à l'erreur, **le droit de rectification permet donc à l'allocataire qui pense que la Caf a calculé un indu sur la base d'informations erronées de faire rectifier sa situation dans un délai de 20 jours**. Pour ce faire, les notifications d'indu s'accompagnent systématiquement d'un imprimé permettant à l'allocataire de formuler le recours correspondant à sa demande.

### CHIFFRES CLÉS



**241 033**

contrôles sur pièces et automatisés



**595**

contrôles sur place ou sur RDV en point d'accueil/par téléphone



**9 351 034 €**

ont été régularisés grâce aux contrôles



**247**

fraudes détectées pour un préjudice frauduleux de **1 796 612 €**



**0,33 %**

la fraude représente 0,33 % des prestations légales versées



**7 274 €**

montant moyen de la fraude



*Scannez-moi pour voir toutes nos actions contrôles et qualité*

### Zoom : La Caf de l'Ain a élargi son périmètre de traitement des courriers « non identifiés »

Dans le cadre de la mutualisation de l'acquisition, **la Caf de l'Ain a élargi le périmètre de traitement des courriers à identifier pour deux des six Caf dont elle "numérise" le courrier** (Cantal, Haute-Loire, Haute-Savoie, Isère, Puy-de-Dôme, Savoie) : la Caisse de la Savoie depuis le 15 septembre 2021 et celle de Haute-Savoie depuis le 11 octobre 2021.

Cette activité d'"identification Immatriculation" porte sur les courriers non identifiés arrivés sous forme papier. Les courriers non identifiés issus des canaux numériques (mail, mutations, Caf.fr...) font quant à eux l'objet de la recherche du matricule s'il existe ou d'une immatriculation si nécessaire. Ce travail est effectué par la Caf de l'Ain en tant que Caf "pivot" de la mutualisation de l'acquisition.

### CHIFFRES CLÉS



**75 %**

des pensions alimentaires  
impayées ont été  
recouvrées



**11,1 jours**

de délais de traitement  
pour le service Aripa



**53 %**

de dossiers en plus  
à identifier et/ou  
immatriculer pour le  
service numérisation



**1**

entraide communication  
entre la Caf de la Loire et  
de l'Ain qui vise à travailler  
sur des sujets communs,  
favoriser la réflexion et le  
partage de production

*Scannez-moi pour voir toutes nos actions  
mutualisations et coopérations*



## NOS DÉPENSES

Prestations versées	Montant
Petite enfance et jeunesse	117 950 148,4 €
Parentalité	170 005 648,2 €
Logement et cadre de vie	78 741 637,2 €
Solidarité et insertion	179 158 330,7 €
Prestations diverses	2 077 037 €
<b>TOTAL</b>	<b>547 932 801,5 €</b>



Dépenses d'action sociale	Montant
Aides individuelles et collectives	43 858 618,7 €
Autres dépenses par fonds	1 592 524,7 €
<b>TOTAL</b>	<b>45 451 143,5 €</b>

---

Nos dépenses globales	Montant
Prestations légales versées	547 932 801,5 €
Dépenses d'action sociale	45 451 143,5 €
Budget commun de gestion	17 673 875 €
<b>TOTAL des dépenses de la Caf de l'Ain</b>	<b>611 057 820,1 €</b>

Source : bilan financier 2021



Scannez-moi pour voir toutes  
nos dépenses

SCANNEZ-MOI  
POUR ACCÉDER AU  
BILAN D'ACTIVITÉS EN  
VERSION NUMÉRIQUE



4 rue aristide Briand  
01000 Bourg-en-Bresse  
32 30

[www.caf.fr](http://www.caf.fr)

**OU RENDEZ-VOUS SUR :**  
[www.activite2021.cafain.fr](http://www.activite2021.cafain.fr)

