

L'Essentiel

Chiffres clés

2023

2023



21 FÉVRIER

Signature de la Convention Territoriale Globale (CTG) avec la Communauté de communes Entr'Allier Besbre et Loire

28 FÉVRIER

Départ du Directeur Comptable et Financier
M. Mohand AKROUNE pour la Caf du Val d'Oise

10 MAI

Journée d'information collective à destination des jeunes sortant de l'aide sociale à l'enfance (ASE) partenariat Caf/Cpam



22 MAI

"Café des mobilités"
temps d'échange autour du plan de mobilité

JANV.

FÉV.

MARS

MAI

JUIN

25 JANVIER

Signature de la Convention Territoriale Globale (CTG) et la convention Grandir en milieu rural avec la Communauté de communes Bocage Bourbonnais



9 MARS

Signature de la Convention Territoriale Globale (CTG) avec la Communauté de communes du Pays de Tronçais

28 MARS

Signature de la Convention Territoriale Globale (CTG) avec la Communauté de communes du Val de Cher et Pays d'Huriel

31 MARS

Signature de la Convention Territoriale Globale (CTG) avec Moulins Communauté

7 JUIN

Journée départementale des France Services à la Préfecture

Faits marquants

en 2023



22 SEPTEMBRE
**Assemblée Générale
du personnel**

1^{ER} NOVEMBRE
Départ de la directrice
Mme Frédérique ROYON pour
la Caf de l'Isère

18 NOVEMBRE
**12^{ème} édition de la journée
départementale** des assistants
maternels

25 NOVEMBRE
**Inauguration de la micro
crèche** de Prémilhat



1^{ER} OCTOBRE
**Course "la Bourbonnaise
pour elles"** participation des
salariées de la Caf pour
soutenir la lutte contre le
cancer du sein

17 OCTOBRE
**Signature du schéma
départemental de l'Animation
de la Vie Sociale (AVS)
2023 / 2027**

1^{ER} DÉCEMBRE
**Prise de fonction
de la nouvelle directrice**
Mme Fabienne PLOTON

15 DÉCEMBRE
**Signature du schéma
départemental des services aux
familles
2023 / 2026**



L'Essentiel en chiffres

398 millions d'euros versés en 2023 à **62 858 allocataires** bénéficiaires couvrant ainsi les besoins de **138 385 personnes** dont **53 926 enfants**.



62 858

allocataires

(- 0,4 % par rapport à 2022)

138 385

**personnes
couvertes, dont**

53 926

enfants



398

**millions d'euros
de prestations
versées**

(+1,72 % par rapport à 2022)

20,5

**millions d'euros
de dépenses
d'action sociale**

(+11,71 % par rapport à 2022)

**Dépenses
totales***

430

millions d'euros

(+2,91 % par rapport à 2022)

**Coût de gestion
annuel d'un dossier
allocataire**

156,30
euros

134

**salariés
répartis sur Moulins
(102), Montluçon (13),
Vichy (19)**

* Comprend les dépenses en gestion administrative, action sociale et prestations familiales.



ENFANCE

ALLOCATIONS FAMILIALES (AF)

52,2 **18 684**
millions d'euros bénéficiaires

ALLOCATION DE RENTRÉE SCOLAIRE (ARS)

9,2 **13 064**
millions d'euros bénéficiaires

PRESTATION D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT

45,8 **7 483**
millions d'euros bénéficiaires

PLACES D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT FINANCÉES PAR LA CAF

933 **3 823**
en accueil collectif en accueil individuel



SOLIDARITÉ

PRIME D'ACTIVITÉ

50,3 **22 793**
millions d'euros bénéficiaires

REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE (RSA)

61,1 **9 484**
millions d'euros bénéficiaires

ALLOCATION AUX ADULTES HANDICAPÉS (AAH)

77,2 **7 978**
millions d'euros bénéficiaires

ALLOCATION D'ÉDUCATION DE L'ENFANT HANDICAPÉ (AEEH)

4,6 **1 476**
millions d'euros bénéficiaires



PARENTALITÉ

ALLOCATIONS FAMILIALES (AF)

52,2 **18 684**
millions d'euros bénéficiaires

COMPLÉMENT FAMILIAL (CF)

9,4 **3 365**
millions d'euros bénéficiaires

ALLOCATION DE RENTRÉE SCOLAIRE (ARS)

9,2 **13 064**
millions d'euros bénéficiaires

ALLOCATION DE SOUTIEN FAMILIAL (ASF)

13,2 **3 896**
millions d'euros bénéficiaires



CONTRÔLE

232 212
contrôles automatisés

2 958
contrôles sur pièces

549
contrôles sur place allocataires

25
contrôles sur place partenaires action sociale

238
fraudes détectées pour un montant de
1 147 714
euros



LOGEMENT

AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

28,2 **11 382**
millions d'euros bénéficiaires

ALLOCATION DE LOGEMENT SOCIALE (ALS)

27 **11 532**
millions d'euros bénéficiaires

ALLOCATION DE LOGEMENT FAMILIALE (ALF)

16,1 **4 379**
millions d'euros bénéficiaires



RELATION DE SERVICE

117 095
appels téléphoniques

55 110
visites à l'accueil

642 240
courriers arrivés

63 889
SMS envoyés



77 %
de pièces réceptionnées en ligne

Nos engagements de service



TAUX DE RÉCLAMATIONS TRAITÉES DANS
LE DÉLAI DE 10 JOURS

OBJECTIF NATIONAL 71 %



TAUX D'APPELS ABOUTIS (TÉLÉCONSEILLERS ET
SERVEUR VOCAL)

OBJECTIF NATIONAL 83 %



TAUX DE COURRIELS NIVEAU 1 TRAITÉS EN
MOINS DE 48 H

OBJECTIF NATIONAL 50 %



TAUX D'UTILISATION DES
TÉLÉSERVICES

OBJECTIF NATIONAL 85,6 %

14,6 JOURS

DÉLAI MOYEN DE DÉMARCHE* DES
PRESTATIONS LÉGALES

OBJECTIF NATIONAL 16 JOURS

13 JOURS

DÉLAI MOYEN DE DÉMARCHE* DES
BÉNÉFICIAIRES DE MINIMA SOCIAUX

OBJECTIF NATIONAL 14 JOURS

3,83 JOURS

SOLDE EN JOURS

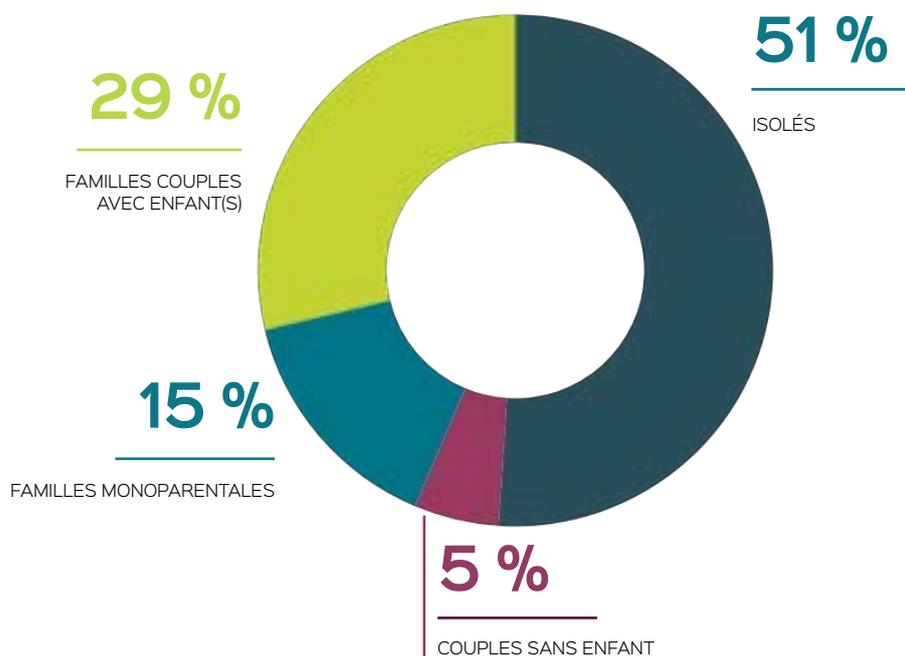
*délai de démarche : nombre de jours calendaires écoulés entre la date d'arrivée de la pièce et la date de fin de traitement.

Les allocataires

Dans l'Allier, **138 385 habitants** sont couverts par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit **42 %** de la population totale.



Allocataires selon la composition familiale



Allocataires par tranche d'âge

ÂGE	%
moins de 20 ans	2 %
20 - 24 ans	10 %
25 - 29 ans	10 %
30 - 39 ans	24 %
40 - 49 ans	24 %
50 - 59 ans	16 %
60 ans ou plus	14 %
TOTAL	100,00 %

Agir pour toutes les familles

Etablissements financés par la Caf de l'Allier

Équipements d'accueil du jeune enfant	120
■ Crèches	3
■ Multi-accueil	30
■ Haltes-garderies	2
■ Relais petite enfance (Rpe)	28
■ Maisons assistants maternels	45
■ Micro-crèches	12
Accueil de loisirs sans hébergement (ALSH)	173
Service d'aide à domicile	1
Équipements d'animation locale	38
■ Centres sociaux	20
■ Foyers de jeunes travailleurs	6
■ Espaces de vie sociale	12
Parentalité	31
■ Lieux d'accueil enfants parents (Laep)	6
■ Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas)	20
■ Espaces rencontre	2
■ Structures de médiation familiale	3
Partenaires locaux permanents	30

Aides financières individuelles accordées (fonds locaux)

VACANCES	5 524 accords	631 048 €
■ Chèques vacances	5 185	460 890 €
■ Colonie été	195	109 820 €
■ Séjours européens	88	36 360 €
■ Colonie automne	50	19 050 €
■ 1er départ vacances en famille	6 familles	4 928 €

JEUNESSE	1 798 accords	252 931 €
■ Aide aux lycéens ou étudiants	506	160 130 €
■ Aide aux repas	325 jeunes	55 089 €
■ Pass'sports Allier	906	23 217 €
■ Bafa 1	61	14 495 €

ACCOMPAGNEMENT	264 accords	163 812 €
■ Secours et prêts	180	91 618 €
■ Aide à la parentalité	42	13 363 €
■ Aide à l'adaptation logement handicapé	7	23 080 €
■ Décès enfants	15	15 000 €
■ Séparation conjoint	11	9 751 €
■ Décès conjoint	9	11 000 €

LOGEMENT	752 accords	451 647 €
■ Prêts ménager-mobilier	752	451 647 €

Le Conseil d'administration

Composé de 24 membres titulaires et 20 suppléants, représentant des organisations syndicales et désignés par arrêté préfectoral, le Conseil d'administration a été renouvelé le 24 mars 2022 par la Mission Nationale de Contrôle Auvergne/Rhône-Alpes, pour une durée de 4 ans.

Le Conseil d'administration a pour mission de déterminer les orientations de la politique d'action sociale locale et valider le contrat plu-

riannuel d'objectifs et de gestion (Cpog), au regard des axes définis par la Branche Famille, de veiller à la qualité du service rendu à l'allocataire par le respect des engagements de service, et de voter les budgets dans la limite des crédits alloués par la Cnaf.

Il désigne les administrateurs titulaires et suppléants qui siègent dans les commissions internes réglementaires et facultatives.



Présidente

Anne ROUSSAT
UDAF



1^{er} Vice-Président

Patrick D'AIETTI
MEDEF



2^{ème} Vice-Président

Jean-Charles PERRON
CFTC



3^{ème} Vice-Présidente

Véronique MICHOT
CPME

COMPOSITION

- **8 représentants des assurés sociaux** désignés par les organisations syndicales de salariés interprofessionnelle représentatives au plan national;
 - **5 représentants des employeurs** et **3 représentants des travailleurs indépendants**;
 - **4 représentants des associations familiales** désignés par l'union départementale des associations familiales;
 - **4 personnes qualifiées** dans les domaines d'activité des caisses d'Allocations familiales et désignées par l'autorité compétente de l'Etat.
- Siègent également avec voix consultative :
- **3 représentants du personnel** élus dans les conditions fixées par décret;
 - **La Directrice et le Directeur comptable et financier** de l'organisme.

NOMBRE DE RÉUNIONS EN 2023

- | | |
|----------------------------------|----|
| ■ Conseil d'administration | 4 |
| ■ Commission d'action sociale | 4 |
| ■ Commission de recours amiable | 11 |
| ■ Commission de secours et prêts | 16 |

L'équipe de direction

L'équipe de Direction assure le pilotage général de l'organisme et définit la stratégie de la Caf dans le cadre des conventions pluriannuelles d'objectifs et de gestion (Cpog) définies par l'Etat.

La Directrice, **Frédérique ROYON** jusqu'au 31 octobre 2023, et **Fabienne PLOTON** à compter du 1^{er} décembre 2023, assure le pilotage général de l'organisme, dans le respect des orientations définies au niveau national. Elle décide de l'organisation du travail et des ressources humaines, préside les instances représentatives du personnel et négocie les accords d'entreprise.

Elle assure le pilotage direct de l'équipe de Direction, des pôles Action sociale, Administration générale, Communication, et du Secrétariat de Direction.

Le Directeur comptable et financier, **Mohand AKROUNE** jusqu'au 28 février 2023, **Nathalie NAUDOU** par intérim à compter du 1^{er} mars 2023, assure la régularité et la sécurisation des activités de l'organisme, et est chargé de l'ensemble des opérations financières de l'organisme. Il pilote également le pôle contrôle allocataires et partenaires, et le recouvrement unifié.

Le Directeur-adjoint, **Philippe NEBOUT**, a en charge les pôles Service aux Allocataires, et Informatique/Contrôle interne. Il supplée la Directrice dans ses fonctions, lorsque nécessaire. Il a assuré l'intérim de direction en novembre 2023.



Directrice (jusqu'au 31 octobre 2023)

Frédérique ROYON



Directrice (à partir du 1^{er} décembre 2023)

Fabienne PLOTON



Directeur-adjoint

Philippe NEBOUT



Directeur comptable et financier
(jusqu'au 28 février 2023)

Mohand AKROUNE



Directrice comptable et financière
par intérim
(à compter du 1^{er} mars 2023)

Nathalie NAUDOU

La relation de service

La Caf de l'Allier a accueilli **55 110 personnes** en accueil.



55 110
visites à l'accueil



117 095
appels téléphoniques



642 240
courriers arrivés



63 889
SMS envoyés



77 %
de pièces
réceptionnées en ligne

L'ACCUEIL PHYSIQUE

L'implantation des sites d'accueil tient compte de la répartition géographique de la population allocataire et de ses besoins.

Chaque site dispose d'un espace "libre-service". Les allocataires peuvent accéder en toute autonomie au site www.caf.fr pour consulter leur dossier ou effectuer leurs démarches. Des conseillers service à l'utilisateur (CSU) sont présents pour les accompagner. Ils ont une démarche proactive et vont au devant de l'allocataire.

En 2023, 55 110 personnes ont été accueillies (soit environ 216 par jour).



*Retrouvez les points
d'accueil*

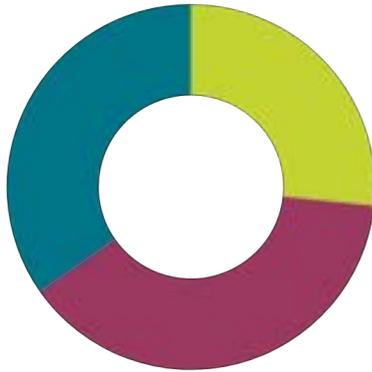
Nombre de visites à l'accueil

(RDV physiques + visites spontanées + consultations PC libre service)

19 124

VICHY

+ 1,42 %



14 686

MONTLUÇON

+ 6,06 %

55 110

VISITES À L'ACCUEIL

- 7,17 %

21 300

MOULINS

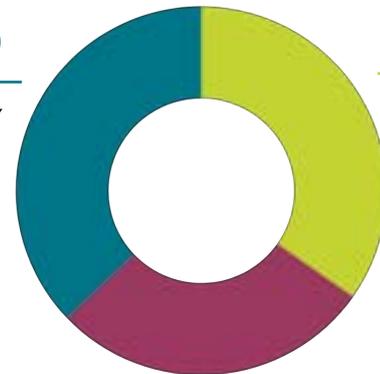
- 20,09 %

Nombre de rendez-vous physiques

299

VICHY

+ 30 %



280

MONTLUÇON

+ 7,28 %

806

RENDEZ-VOUS PHYSIQUES

+ 24 %

227

MOULINS

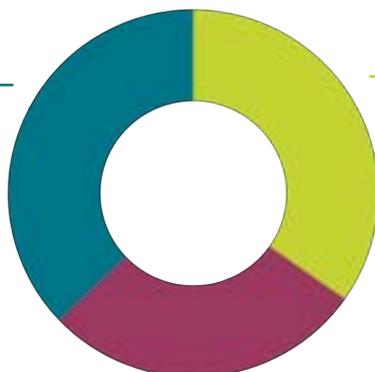
+ 42,77 %

Nombre de consultations borne libre service

2 736

VICHY

+ 19,79 %



2 471

MONTLUÇON

- 3,36 %

6 164

CONSULTATIONS BORNE LIBRE SERVICE

+ 4,71 %

957

MOULINS

- 52,76 %

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Il vise à assurer une information personnalisée et rapide aux allocataires sur leurs droits et paiements. Il permet également la collecte des informations utiles aux gestionnaires-conseil pour la mise à jour des dossiers, en cas de changement de situation professionnelle ou familiale. Les allocataires peuvent joindre la Caf grâce à un numéro unique, court et non surtaxé : le **32 30**.

En 2023, 117 095 appels téléphoniques reçus soit 320 par jour, dont 70 910 traités par le serveur vocal.

LE RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE

Afin d'accompagner au mieux les allocataires, des rendez-vous téléphoniques sont proposés via les pages locales du site caf.fr. Les entretiens portent sur les mêmes motifs que les rendez-vous physiques. La réponse est assurée par des gestionnaires-conseil.

En 2023, 8 893 rendez-vous téléphoniques ont été réalisés.



Pour prendre un rendez-vous



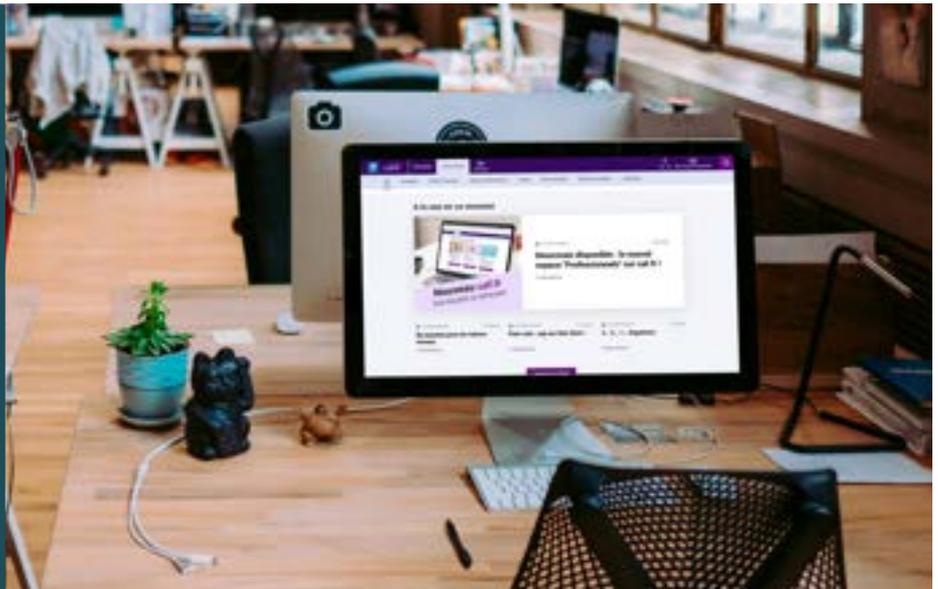
TAUX D'APPELS ABOUTIS (TÉLÉCONSEILLERS ET SERVEUR VOCAL)

OBJECTIF NATIONAL 83 %

NOTRE PRÉSENCE NUMÉRIQUE

CAF.FR

Faire une demande en ligne ou consulter son dossier allocataire : rien de plus simple et rapide ! En plus vous êtes accompagné et guidé, dans les points d'accueil de la Caf, comme auprès de ses partenaires.



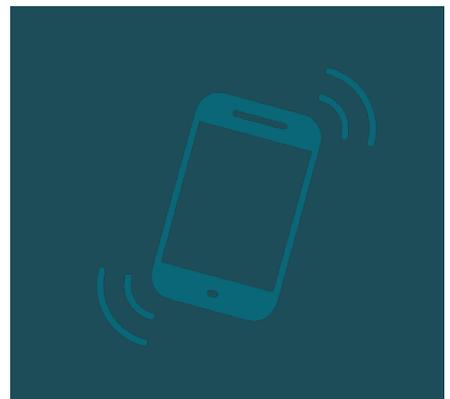
LE SITE DE L'ARIPA

www.pension-alimentaire.caf.fr



COMPTE LINKEDIN

www.linkedin.com/showcase/caf-de-l-allier/



CHAÎNE YOUTUBE

www.youtube.com/channel/UCmDxJ2iu68kSFPXNbnCMY9A



COMPTE TWITTER @CAFALLIER

www.twitter.com/cafallier

LE SITE DES MODES DE GARDE

www.monenfant.fr

»»»»»

L'Essentiel

Chiffres clés Caf de l'Allier

2023

«««««

www.caf.fr



CAF DE L'ALLIER

9 & 11 rue Achille Roche
03013 MOULINS CEDEX

3230 Service gratuit
* prix appel

