

L'ESS- ENTIEL 2025 CHIFFRES CLÉS

2025



27 JANV.

**Inauguration de la crèche
Françoise Dolto** à Cusset



25 JANV.

**Inauguration des nouveaux
locaux de l'accueil de loisirs
communautaire** de Lapalisse
(financement Caf : 374 000 €)

24 AU 27 JANV.

**Stage de découverte à la Caf de
l'Allier** pour 4 élèves de l'EN3S

26 MAI

**Course "La Bourbonnaise
pour Elles"** : participation
des salariées de la Caf
pour soutenir la lutte contre
le cancer du sein



23 MAI

**Inauguration du nouvel
accueil de loisirs
intercommunal** à Bézenet

22 MAI

**Signature de la CTG
2025-2029 Communauté
de communes St Pourçain
Sioule Limagne**



JANV.

MARS

MAI

JUIN



20 MARS

**Signature CTG Commentry
Montmarault Néris
Communauté**

2 JUIN

**Journée départementale
France Services** coorganisée
par la Préfecture et le Conseil
départemental en présence
des conseillers France services
et des opérateurs nationaux

13 JUIN

Conférence de presse sur la
lutte contre la fraude et le non
recours

23 JUIN

**Journée de l'emploi de la
Sécurité sociale de l'Allier**



Faits marquants

2025



11 SEPT.

Journée Portes ouvertes des
80 ans de la sécurité sociale

22 NOVEMBRE

**14^{ème} journée départementale
des assistants maternels** sur
la thématique "Accueillir l'extra
dans l'ordinaire"



22 NOVEMBRE

Duoday : Accueil d'une
personne en situation de
handicap au service des
Ressources humaines

SEPT.

OCTOBRE

NOV.

DÉC.



7 OCTOBRE

Cousinade de la Sécu (Caf, Cnam,
Carsat, Urssaf et Msa) à l'occasion
des 80 ans de la sécurité sociale

16 DÉCEMBRE

Signature de la CTG 2025-2029
avec Montluçon Communauté



14 OCTOBRE

**Inauguration des travaux de
restauration de l'école communale
et de l'accueil de loisirs
périscolaire** de Villebret (aide à
l'investissement de 300 000 € de la
Caf dans le cadre du Plan Mercredi

L'ESSENTIEL ● EN CHIFFRES

420 millions d'euros versés en 2025 à 62 137 allocataires bénéficiaires couvrant ainsi les besoins de **135 663 personnes** dont **52 647 enfants**.



135 663

personnes couvertes

62 137
ALLOCATAIRES

(- 0,1 % par rapport à 2024)

52 647

enfants

163 €

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

▶▶▶ **420 M€**

DE PRESTATIONS VERSÉES
(+1,94 % par rapport à 2024)

453 M€
● DÉPENSES TOTALES*
(+1,80 % par rapport à 2024)

▶▶▶ **23,8 M€**

DE DÉPENSES D'ACTION SOCIALE
(+8,68 % par rapport à 2024)

144
SALARIÉS*

RÉPARTIS SUR MOULINS (108), MONTLUÇON (16),
VICHY (20)

* CDD + CDI AU 31/12/2025

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



ENFANCE

PRESTATION D'ACCUEIL
DU JEUNE ENFANT

46,8 **7 065**
millions bénéficiaires
d'euros

ALLOCATION DE BASE

14,6 **5 535**
millions bénéficiaires
d'euros

COMPLÉMENT MODE DE
GARDE

29,8 **3 512**
millions bénéficiaires
d'euros

PRESTATION PARTAGÉE DE
L'ÉDUCATION DE L'ENFANT
(PREPARE)

2,4 **705**
millions bénéficiaires
d'euros

PLACES D'ACCUEIL DU JEUNE
ENFANT FINANCÉES
PAR LA CAF

970 **3 623**
en accueil en accueil
collectif individuel



SOLIDARITÉ

PRIME D'ACTIVITÉ

51,7 **22 656**
millions bénéficiaires
d'euros

REVENU DE SOLIDARITÉ
ACTIVE (RSA)

65,1 **9 692**
millions bénéficiaires
d'euros

ALLOCATION AUX ADULTES
HANDICAPÉS (AAH)

83,7 **8 116**
millions bénéficiaires
d'euros

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

5,9 **1 660**
millions bénéficiaires
d'euros



PARENTALITÉ

ALLOCATIONS
FAMILIALES (AF)

54,2 **18 208**
millions bénéficiaires
d'euros

COMPLÉMENT FAMILIAL (CF)

10,3 **3 421**
millions bénéficiaires
d'euros

ALLOCATION DE RENTRÉE
SCOLAIRE (ARS)

9,6 **12 784**
millions bénéficiaires
d'euros

ALLOCATION DE SOUTIEN
FAMILIAL (ASF)

15,6 **4 300**
millions bénéficiaires
d'euros



CONTRÔLE

133 583
contrôles automatisés

4 131
contrôles sur pièces

544
contrôles sur place allocataires

302
fraudes détectées pour
un montant de
2 459 274 €

37
contrôles sur place partenaires
action sociale



LOGEMENT

AIDE PERSONNALISÉE
AU LOGEMENT (APL)

30,3 **11 190**
millions bénéficiaires
d'euros

ALLOCATION DE LOGEMENT
SOCIALE (ALS)

27,6 **11 124**
millions bénéficiaires
d'euros

ALLOCATION DE LOGEMENT
FAMILIALE (ALF)

15,1 **4 011**
millions bénéficiaires
d'euros



RELATION DE SERVICE



123 610
appels téléphoniques



47 953
visites à l'accueil



670 266
courriers arrivés



82 %
de pièces réceptionnées
en ligne



11 099
rendez-vous (822 physiques,
10 277 téléphoniques)

NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE



	2024	2025	Objectif national
▶▶▶ Taux de réclamations traitées dans le délai de 10 jours	97,90 %	94,14 %	78 %
▶▶▶ Taux d'appels aboutis (téléconseillers et serveur vocal)	75,87 %	72 %	86 %
▶▶▶ Taux de courriels niveau 1 traités en moins de 48 h	82,50 %	87,54 %	65 %
▶▶▶ Taux d'utilisation des téléservices	83,10 %	86,73 %	87,5 %
▶▶▶ Délai moyen de démarche* des prestations légales	10,51 jours	10,91 jours	15 j
▶▶▶ Délai moyen de démarche* des bénéficiaires de minima sociaux	9,64 jours	10,6 jours	13 j

*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, **135 663 habitants** sont couverts par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit **41 %** de la population totale.

62 137

allocataires
(- 0,1 % par rapport à 2024)

135 663

**personnes
couvertes**

52 647

enfants bénéficiaires
(-1,2 % par rapport à 2024)



ALLOCATAIRES PAR TRANCHE D'ÂGE

ÂGE	%
moins de 20 ans	2 %
20 - 24 ans	9 %
25 - 29 ans	10 %
30 - 39 ans	24 %
40 - 49 ans	24 %
50 - 59 ans	16 %
60 ans ou plus	15 %
TOTAL	100,00 %

ALLOCATAIRES SELON LA COMPOSITION FAMILIALE

28 %

**COUPLES AVEC
ENFANT(S)**

15 %

**FAMILLES
MONOPARENTALES**

6 %

COUPLES SANS ENFANT

51 %

ISOLÉS

9 602

allocataires monoparents
dont 89 % de femmes et 11 % d'hommes

AGIR POUR TOUTES LES FAMILLES

Établissements financés par la Caf de l'Allier



Équipements d'accueil du jeune enfant

126

■ Crèches	3
■ Multi-accueil	29
■ Haltes-garderies	2
■ Relais petite enfance (Rpe)	28
■ Maisons d'assistants maternels	48
■ Micro-crèches	16

Accueil de loisirs sans hébergement (ALSH)

171

Service d'aide à domicile

1

Équipements d'animation locale

37

■ Centres sociaux	19
■ Foyers de jeunes travailleurs	6
■ Espaces de vie sociale	12

Parentalité

30

■ Lieux d'accueil enfants parents (Laep)	6
■ Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas)	19
■ Espaces rencontre	2
■ Structures de médiation familiale	3

Partenaires locaux permanents

30

Aides financières individuelles accordées (fonds locaux)

VACANCES

5 629 accords

669 680 €

■ Chèques vacances	5 284	501 017 €
■ Colonie été	200	106 470 €
■ Séjours européens	89	38 181 €
■ Colonie automne	49	18 238 €
■ 1er départ vacances en famille	7 familles	5 774 €

JEUNESSE

1 467 accords

184 355 €

■ Aide aux lycéens ou étudiants	335	107 240 €
■ Aide aux repas	188 jeunes	38 858 €
■ Pass'sports Allier	907	29 090 €
■ Bafa 1	37	9 167 €

ACCOMPAGNEMENT

248 accords

146 905 €

■ Secours et prêts	146	87 099 €
■ Aide à la parentalité	37	9 792 €
■ Aide à l'adaptation logement handicapé	5	6 479 €
■ Décès enfants	14	13 600 €
■ Séparation conjoint	40	22 335 €
■ Décès conjoint	6	7 600 €

LOGEMENT

742 accords

460 339 €

■ Prêts ménager-mobilier	742	460 339 €
--------------------------	-----	-----------





LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composé de 24 membres titulaires et 20 suppléants, représentants 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.

Missions et attributions

- Définir les orientations de la politique d'action sociale locale
- Valider le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (Cpog)
- Veiller à la qualité du service rendu à l'allocataire
- Voter les budgets alloués par la Cnaf
- Désigner les administrateurs siégeant aux commissions internes

Composition

- 8 représentants des assurés sociaux
- 5 représentants des employeurs
- 3 représentants des travailleurs indépendants
- 4 représentants des associations familiales
- 4 personnes qualifiées désignées par l'État

Avec voix consultative :

- 3 représentants du personnel
- La Directrice
- Le Directeur comptable et financier

4

CONSEILS D'ADMINISTRATION

4

COMMISSIONS D'ACTION SOCIALE

10

COMMISSIONS DE RECOURS AMIABLE

17

COMMISSIONS DE SECOURS ET PRÊT



Patrick D'AIETTI (MEDEF)
1^{er} Vice-Président

Anne ROUSSAT (UDAF)
Présidente

Véronique MICHOT (CPME)
3^{ème} Vice-Présidente

Jean-Charles PERRON (CFTC)
2^{ème} Vice-Président

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'État.

La Directrice,

Fabienne PLOTON 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 le Secrétariat de Direction.



Directrice, **Fabienne PLOTON**

Le Directeur comptable et financier,

Philippe NEBOUT 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 le pôle contrôle allocataires et partenaires, le recouvrement unifié, et informatique/Contrôle interne.



Directeur comptable et financier,
Philippe NEBOUT

La Directrice-adjointe,

Stéphanie BRUNEL a en charge le pôle Service aux Allocataires. Elle supplée la Directrice dans ses fonctions, lorsque nécessaire.



Directrice-adjointe, **Stéphanie BRUNEL**



LA RELATION DE SERVICE



47 953

● **VISITES À L'ACCUEIL**

▶▶▶ **123 610**

APPELS TÉLÉPHONIQUES

82 %

● **DE PIÈCES RÉCEPTIONNÉES
EN LIGNE**

▶▶▶ **670 266**
COURRIERS ARRIVÉS

🔴 L'ACCUEIL PHYSIQUE

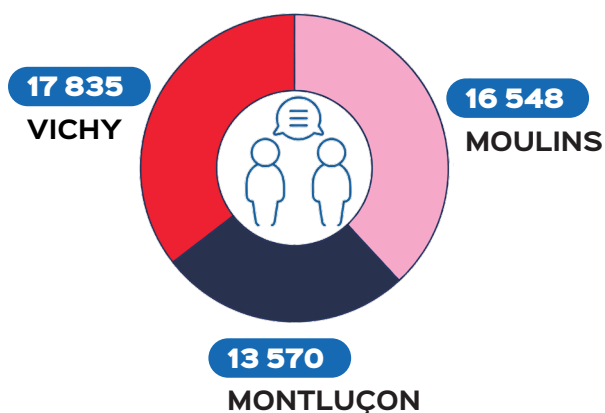
L'implantation des sites d'accueil tient compte de la répartition géographique de la population allocataire et de ses besoins.

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'usager (CSU) sont présents pour les accompagner. Ils ont une démarche proactive et vont au devant de l'allocataire.

En 2025, 47 953 personnes ont été accueillies (soit environ 191 par jour).

NOMBRE DE VISITES À L'ACCUEIL

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

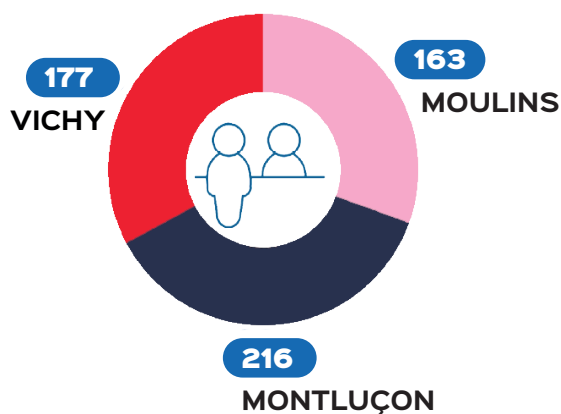


47 953

**VISITES
À L'ACCUEIL**

(-14,06 % par rapport à 2024)

NOMBRE DE RENDEZ-VOUS PHYSIQUES



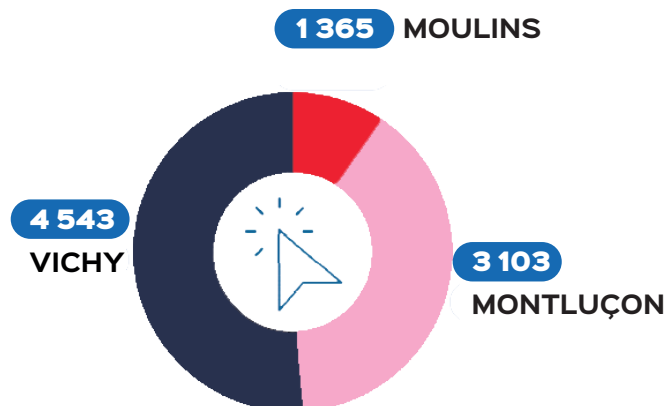
822*

**RENDEZ-VOUS
PHYSIQUES**

(-10,55 % par rapport à 2024)

* Dont nombre de rendez-vous des travailleurs sociaux et des contrôleurs

NOMBRE DE CONSULTATIONS POSTES LIBRE SERVICE



9 011

**CONSULTATIONS
POSTES LIBRE
SERVICE**

(+64,16 % par rapport à 2024)

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 2025, 123 610 appels téléphoniques reçus.

123 610

● APPELS TÉLÉPHONIQUES REÇUS
(+8,73 % par rapport à 2024)

72 %

● TAUX D'APPELS ABOUTIS
téléconseiller et serveur vocal
(75,87 % en 2024)

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 2025, 10 277 rendez-vous téléphoniques ont été réalisés.

10 277

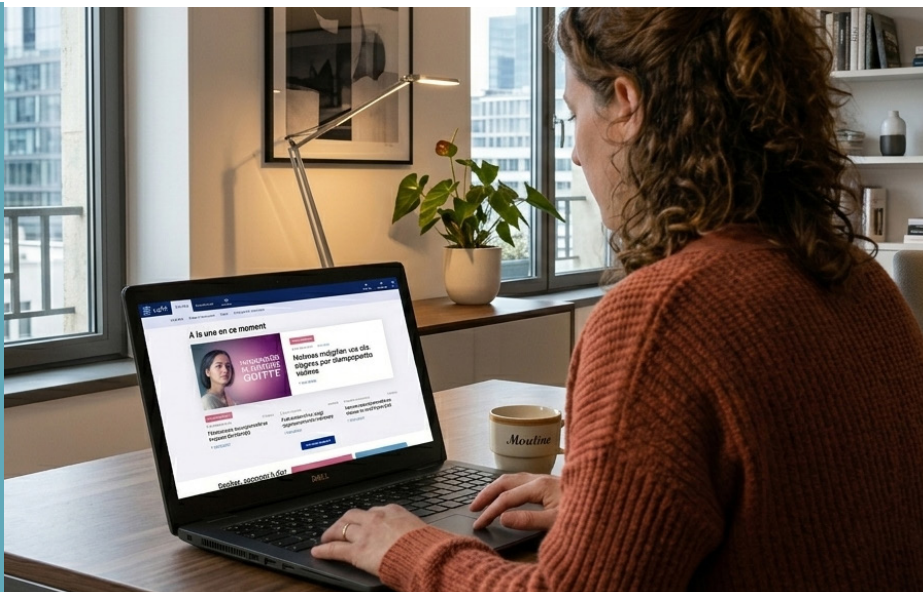
● RENDEZ-VOUS
TÉLÉPHONIQUES
(-2,81 % par rapport à 2024)



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/

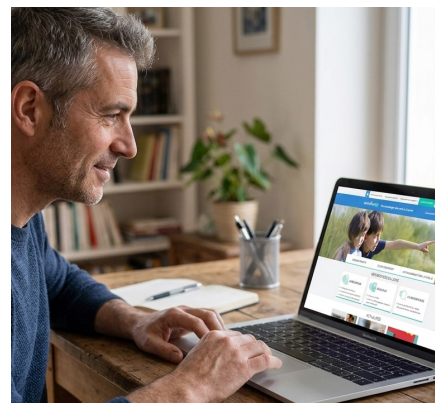
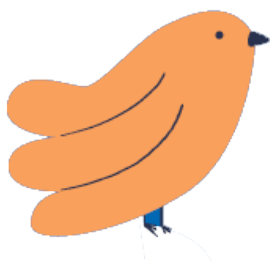


SITE OPEN DATA

<https://data.caf.fr>

CHAÎNE YOUTUBE

www.youtube.com/channel/UCmDxJ2iu68kSFPXNbnCMY9A



LE SITE DES MODES DE GARDE

www.monenfant.fr

L'Essentiel

Chiffres clés Caf de l'Allier

»»»»»

2025



CAF DE L'ALLIER

9 & 11 rue Achille Roche
03013 MOULINS CEDEX

3230 Service gratuit
+ prix appel



caf.fr

