

# L'essentiel de la Relation Usagers 2020

## Caf de l'Aube



# La Caf en quelques chiffres

### Le département

- 310 020 habitants
- 51,6 habitants au km<sup>2</sup>
- 431 communes
- 13 communautés de communes

### La Caf, un enjeu humain, social et économique

- 63 976 allocataires
- 146 881 personnes couvertes au titre des prestations versées par la Caf (soit 47,4% de la population auboise)
- 21 745 bénéficiaires de la Prime d'activité
- 9 728 bénéficiaires du Revenu de solidarité active
- 5 760 bénéficiaires de l'Allocation aux adultes handicapés
- 33 691 bénéficiaires d'une aide au logement

### 139 personnes

au service des allocataires et des partenaires

### Les relations avec les allocataires

- 62 545 appels téléphoniques pris en charge par les téléconseillers
- 665 964 courriers reçus
- 37 333 courriels reçus
- 38 179 courriels envoyés

### Nos résultats

- 96,92% des dossiers de prestations familiales traités en moins de 15 jours
- 99,62% des dossiers de minima sociaux traités en moins de 10 jours
- 91,76% des dossiers d'aides financières individuelles traités en moins de 15 jours
- 99,63% des allocataires reçus en moins de 20 mn
- 66,45% d'appels téléphoniques traités par les techniciens

### Une politique de contrôle maîtrisée

- 134 fraudes qualifiées
- 12 décisions de dépôt de plainte

# La Caf connectée

Le service à l'allocataire est renforcé par la puissance du numérique.  
Notre offre devient préventive, co-productive, personnalisée,  
avec des usagers pleinement acteurs.



89,7%

DÉCLARATIONS TRIMESTRIELLES  
DU REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE DÉCLARÉES  
SUR CAF.FR



73,9%

RESSOURCES DÉCLARÉES  
EN LIGNE



72,4%

DEMANDES D'AIDES AU LOGEMENT  
EFFECTUÉES EN LIGNE



86,2%

ALLOCATAIRES  
AYANT COMMUNIQUÉ LEUR ADRESSE MAIL



42,4%

DÉCLARATIONS TRIMESTRIELLES  
DE L'ALLOCATION AUX ADULTES HANDICAPÉS  
DÉCLARÉES SUR CAF.FR



98,3%

DEMANDES DE PRIME D'ACTIVITÉ  
RÉALISÉES EN LIGNE

# La Caf solidaire

Au coeur de l'économie et du social,  
nous répondons aux besoins des allocataires et des partenaires

404 millions d'euros versés en 2020  
388 millions d'euros au titre des prestations légales  
16 millions au titre de l'action sociale  
506 euros versés mensuellement en moyenne par allocataire

## PETITE ENFANCE



13%<sup>(\*)</sup>

53 MILLIONS D'EUROS



**Au plus près des besoins pour le mieux-être des familles en les aidant à concilier vie familiale et professionnelle :**

Prestation d'accueil du jeune enfant  
43,3 millions d'euros

Fonction naissance et petite enfance  
10,2 millions d'euros

- 32 établissements d'accueil du jeune enfant
- 9 relais assistants maternels

(\*)  
% ..... part du total des dépenses  
↑ ↓ ... évolution versus n-1

## PARENTALITÉ



21%<sup>(\*)</sup>

84 MILLIONS D'EUROS



**Accompagner et faciliter les relations parents-enfants :**

Allocations familiales  
55,8 millions d'euros

Allocation de rentrée scolaire  
12,4 millions d'euros

Complément familial  
11,5 millions d'euros

Fonctions parentalité et temps libre  
5 millions d'euros

Accueil de loisirs sans hébergement  
74 gestionnaires

Séjours en colonies ou camps dans le cadre de Vacaf  
460 enfants

## HABITAT ET VIE SOCIALE



21%<sup>(\*)</sup>

83 MILLIONS D'EUROS



**Acompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie :**

Allocation de logement familiale  
16 millions d'euros

Aide personnalisée au logement  
44,6 millions d'euros

Allocation de logement sociale  
21,1 millions d'euros

Fonction logement et habitat  
0,2 million d'euros

Fonction animation de la vie sociale  
1 million d'euros

- 10 centres sociaux
- 8 logements diagnostiqués indécents
- 9 prêts à l'amélioration de l'habitat
- 245 aides à l'acquisition de mobilier ou d'équipement ménager

## INCLUSION SOCIALE



45%<sup>(\*)</sup>

182 MILLIONS D'EUROS



**Au service des plus fragiles, pour lutter contre l'exclusion, la précarité, l'isolement et le handicap :**

Prime d'activité  
46,3 millions d'euros

Revenu de solidarité active  
60,8 millions d'euros

Allocation aux adultes handicapés  
49,4 millions d'euros

Allocation de soutien familial  
10 millions d'euros

Allocation d'éducation de l'enfant handicapé  
4,8 millions d'euros

Allocation journalière de présence parentale  
0,2 million d'euros

Fonction accompagnement social  
0,4 million d'euros

Accompagnement par nos travailleurs sociaux de :

- 1 597 allocataires confrontés à un événement fragilisant
- 264 bénéficiaires d'une aide sur projet