



Caisse d'Allocations familiales de la Dordogne
50 rue Claude Bernard - 24 000 Périgueux
www.caf.fr

Caisse d'Allocations familiales
de la Dordogne

Rapport d'activité 2024



Caisse d'Allocations familiales
de la Dordogne



Edito

La politique familiale française est essentiellement portée par la branche famille de la Sécurité Sociale qui constitue un acteur majeur de la cohésion sociale au travers des prestations et de son action sociale.

Elle couvre trois grands domaines :

- L'accompagnement des familles (allocations familiales, financement des modes d'accueil individuels et collectifs de la petite enfance et de la jeunesse, politiques de soutien à la parentalité) ;
- Les aides au logement ;
- Les prestations de solidarité (revenu de solidarité active, prime d'activité, allocation aux adultes handicapés).

Avec pour ambitions :

- De lever les freins financiers à l'arrivée d'un enfant dans la famille et de soutenir les parents dans leur rôle ;
- Favoriser la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle ;
- Contribuer à l'épanouissement des enfants et lutter contre la reproduction des inégalités sociales dès le plus jeune âge ;
- Favoriser l'autonomie et l'accès aux droits des adolescents et des jeunes adultes ;
- Permettre à chacun quelque soit sa situation familiale, professionnelle et personnelle (handicap notamment) de disposer d'un minimum de ressources pour vivre, se loger et s'insérer dans la société.



La Caf de la Dordogne fait vivre ces missions sur notre territoire grâce à une équipe particulièrement motivée de près de 180 collaborateurs. En 2024, une nouvelle Directrice Adjointe, Edwige Chouquet, a intégré l'équipe de direction.

Plus de 455 millions d'euros ont été versés au total au profit de 70 418 allocataires et plus de 27 millions d'euros au profit de 551 partenaires dans le cadre des CTG.

L'année 2024 a été une année de stabilisation : maîtrise de nos délais et de la qualité de traitement des demandes. Le taux de réponse téléphonique à nos allocataires a retrouvé également un bon niveau avec plus 88,31% de décroché.

Par ailleurs, les personnes qui ne sont pas encore allocataires peuvent bénéficier des services d'une plateforme téléphonique régionale.

Le partenariat avec France Services, permettant de garantir la proximité avec nos allocataires, a été renforcé avec le développement d'actions de formation pour les agents France Service afin qu'ils soient plus à l'aise pour orienter les allocataires.

Le Conseil d'Administration de la Caf a défini les grandes orientations de la politique d'action sociale locale de la Caf. Cette étape importante permet de garantir une permanence dans les décisions prises et donc de la visibilité et de la transparence pour nos partenaires. Les règlements intérieurs d'actions sociale individuelle et collective sont désormais publiés sur le site Caf.fr.

Parallèlement les objectifs retracés dans la convention pluriannuelle d'objectifs et de gestion votée en 2023 par le Conseil d'administration ont été mis en place tout au long de l'année 2024. En fin d'année, plus de 40% des objectifs ou projets définis pour la période 2023-2027 étaient atteints.

On notera en particulier la marque de confiance de notre Caisse nationale (CNAF) avec l'acceptation de notre candidature pour intégrer l'un des 3 pôles du Service National d'Appui au Juste Droit (SNAJD).

Démarré en juin 2024, avec trois collaborateurs « en production » et 7 collaborateurs « en formation », le pôle vérification de la Dordogne a pour objectif de vérifier le bon traitement des dossiers des allocataires avant paiement partout en France.

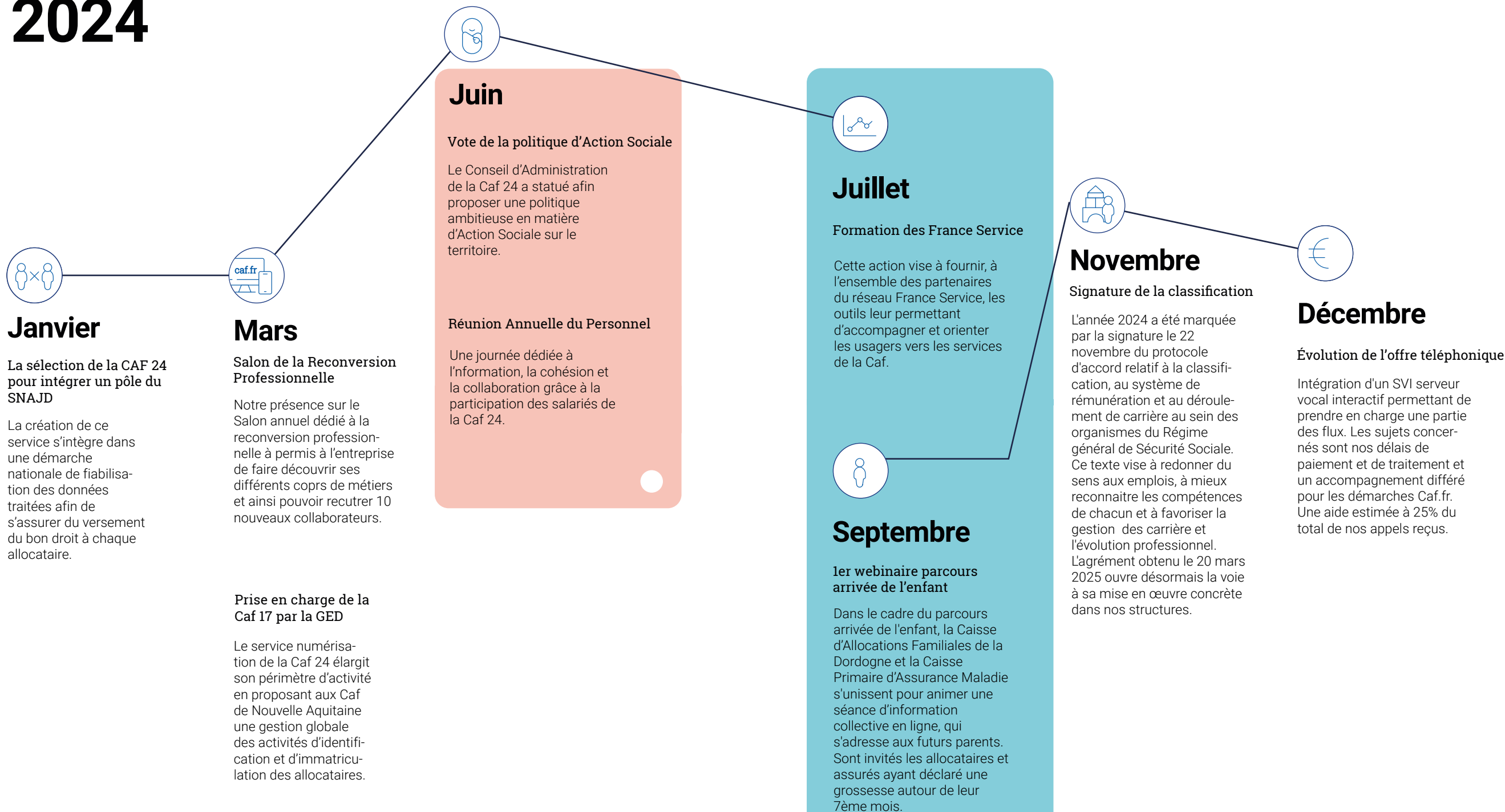
Il convient aussi d'insister sur toutes les actions mises en place visant à consolider la qualité de traitement des demandes des allocataires :

- L'installation d'une cellule spécifique d'experts en réglementation,
- Le suivi mensuel de tous les indicateurs à notre disposition,
- La multiplication par 3 du budget de formation
- Les travaux menés par les managers afin d'assurer un bon fonctionnement global dans et entre les équipes,
- Sans oublier, enfin, les moments collectifs de cohésion dont la journée annuelle du personnel.

Ces éléments permettent à la Caf de se poser en offre de service notamment pour les autres Caf de la région Nouvelle Aquitaine en prenant en charge l'identification des documents arrivant de façon dématérialisée. Ce service est désormais rendu pour les Caf 17, 19, 47 et 33.

Pour l'heure, j'espère que ce document vous permettra de mieux identifier concrètement la richesse de nos activités et surtout leur importance pour les allocataires de la Dordogne et le développement social de ce territoire.

Temps forts 2024



1

Offre globale de service

Lutte contre la précarité
12

Les prestations d'entretien
et d'éducation des enfants
16

Les aides à la conciliation
de la vie familiale
et professionnelle
20

Les aides au logement
24

Les structures financées
par la Caf
26



Sommaire

1

OFFRE GLOBALE DE SERVICE

-	Lutte contre la précarité	12
-	Les prestations d’entretien et d’éducation des enfants	16
-	Les aides à la conciliation de la vie familiale et professionnelle	20
-	Les aides au logement	24
-	Les structures financées par la Caf	26

2

LA RELATION DE SERVICE

-	Le portefeuille, la polyvalence et la personnalisation	30
-	La qualité de service	34

3

LE FONCTIONNEMENT

-	Composition du conseil d’administration	38
-	L’organisation des services	40



La lutte contre la précarité

Des prestations légales

Forte de son expertise dans la gestion des prestations légales, la branche Famille prend en charge le versement de certains minima sociaux, pour le compte de l'Etat ou du Département, soit une dépense de 219 869 433 euros en 2024 (+3.66% par rapport à N-1). Ces prestations attribuées à titre subsidiaire, sous condition stricte de ressources, garantissent un revenu minimal à leurs bénéficiaires.

Allocation aux adultes handicapés (AAH)



Conditions d'éligibilité

- Remplir les conditions générales pour bénéficier des prestations sociales.
- Habiter en France de façon permanente et ne pas quitter le territoire plus de trois mois dans l'année.
- Avoir au moins 20 ans (ou 16 ans selon certaines conditions).
- Avoir un taux d'incapacité d'au moins 80 % déterminé par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) (ou entre 50 et 79 % selon certaines conditions).
- Ne pas percevoir de pension (invalidité, vieillesse) ou de rente d'accident du travail supérieure ou égale à 1 016,05 € par mois.
- Avoir des revenus ne dépassant pas le plafond en vigueur.

A noter : suite à la réforme de la déconjugalisation, seules les ressources de la personne en situation de handicap sont prises en compte.

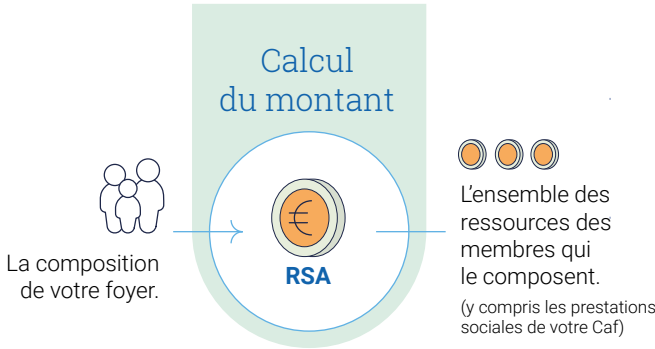
Montant	1 016,05 € / mois <i>(maximum pouvant être minoré selon la situation)</i>
Bénéficiaires	9 367 (+ 2.9% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	9 103

Revenu de solidarité active (RSA)



Conditions d'éligibilité

- Avoir plus de 25 ans.
- Habiter en France au moins neuf mois dans l'année.
- Être français, citoyen de l'Espace économique européen, de la Suisse ou avoir un titre de séjour en cours de validité depuis cinq ans minimum.
- Avoir des revenus ne dépassant pas le plafond en vigueur.
- Avoir déjà fait les demandes pour toutes prestations sociales auxquelles vous pouvez prétendre (allocations-chômage, retraite, pension alimentaire...).



A noter : l'État et les Départements se sont associés pour mettre en place cette prestation, en se répartissant le financement :

- Etat : RSA jeune.
- Départements : RSA non majoré et RSA majoré

Montant	635,71 € / mois <i>(maximum pouvant être minoré ou majoré selon la situation)</i>
Bénéficiaires	9 403 (-0.9% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	9 488

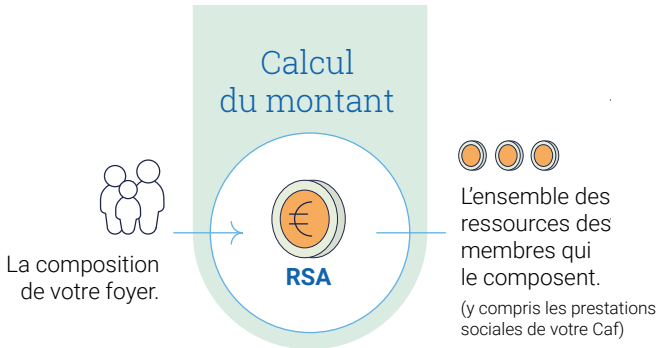


Prime d'activité (PPA)



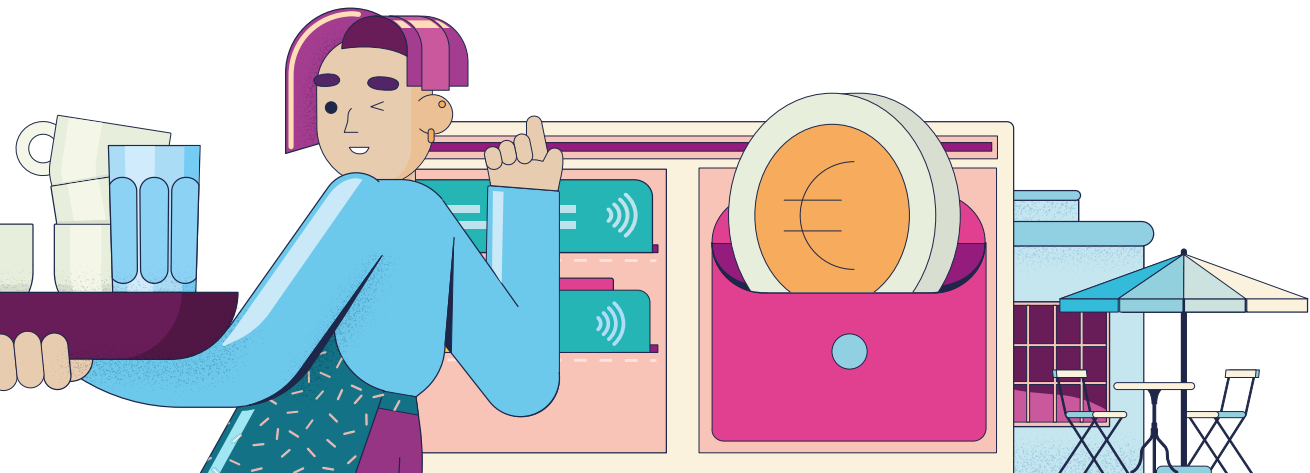
Conditions d'éligibilité

- Avoir plus de 18 ans.
- Habiter en France au moins neuf mois dans l'année.
- Avoir une activité professionnelle ou être indemnisé au titre du chômage partiel ou technique.
- Être français, citoyen de l'Espace économique européen, de la Suisse ou avoir un titre de séjour en cours de validité depuis cinq ans minimum.



A noter : il s'agit d'une aide financée par l'Etat. Pour les personnes vivant seules avec des enfants à charge, une prime d'activité majorée peut-être versée.

Montant	187.86 € / mois (montant moyen versé par bénéficiaire)
Bénéficiaires	27 528 (-2.2% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	28 156



Des aides d'action sociale

Grâce à un dispositif géré par la Caf, en collaboration avec le Conseil Départemental, chaque semaine deux Comités Locaux de Coordination des Aides Financières d'urgence ont permis d'examiner 4 220 aides et la participation financière de la Caf s'est élevée à 218 701 euros.

Nos administrateurs participent aux commissions. Ils veillent, avec les travailleurs sociaux, à ce que l'aide accordée soit un élément significatif d'un retour à une situation normale et pérenne du demandeur.

Le parcours «arrivée de l'enfant» quant à lui est un dispositif qui vise à englober l'existant en s'attachant à intégrer les futurs parents dans un parcours d'accompagnement global et cohérent.

Dans le cadre du parcours arrivée de l'enfant, la Caisse d'Allocations Familiales et la Caisse Primaire d'Assurance Maladie s'unissent pour animer des séances d'informations collectives en ligne, qui s'adresse aux futurs parents, et à laquelle sont invités les allocataires et assurés qui ont déclaré une grossesse et qui sont autour de leur 7ème mois de grossesse.

Ils y reçoivent des informations sur toutes les étapes importantes de la grossesse jusqu'aux 3 ans de leur(s) enfant(s) :

- Le congé maternité/paternité
- La Prime à la Naissance
- Les examens médicaux,
- Les modes de garde,
- Le congé parental,
- Des conseils en matière de prévention santé, etc.

En 2024, 2 webinaires ont déjà eu lieu comptabilisant 24 participations en direct et 131 revues en replay, débouchant sur 2 rendez-vous individuels afin de bénéficier d'un accompagnement personnalisé par un technicien.

PRESTATIONS D'ENTRETIEN ET D'EDUCATION DES ENFANTS

Des prestations légales

Ces prestations sont au coeur de notre activité et représentent 133 656 640 euros de dépenses en 2024 (+37.69% par rapport à N-2).

Allocations familiales (AF)



Conditions d'éligibilité

Les AF ont versées à toutes les familles ayant au moins un enfant de moins de 20 ans à charge. Le montant de ces allocations s'accroît en fonction du nombre et de l'âge des enfants et dépend des ressources de la famille. Dans certains cas, les allocations peuvent être prolongées jusqu'au 21ème anniversaire de l'aîné.

Montants taux plein	Entre 37,14€ et 148,52€ pour deux enfants Entre 84,71€ et 338,80€ pour trois enfants Entre 47,58 et 190,29€ par enfant en plus
Bénéficiaires	21 647 (-0.9% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	21 853

Complément familial (CF)



Conditions d'éligibilité

Le CF est versé, sous condition de ressources, aux familles nombreuses (au moins trois enfants à charge) relativement modestes, dont le benjamin est âgé d'au moins 3 ans.

Montant de base	193,30 €
Bénéficiaires	3 581 (+ 0% en 2024)
Bénéficiaires N-1	3 581

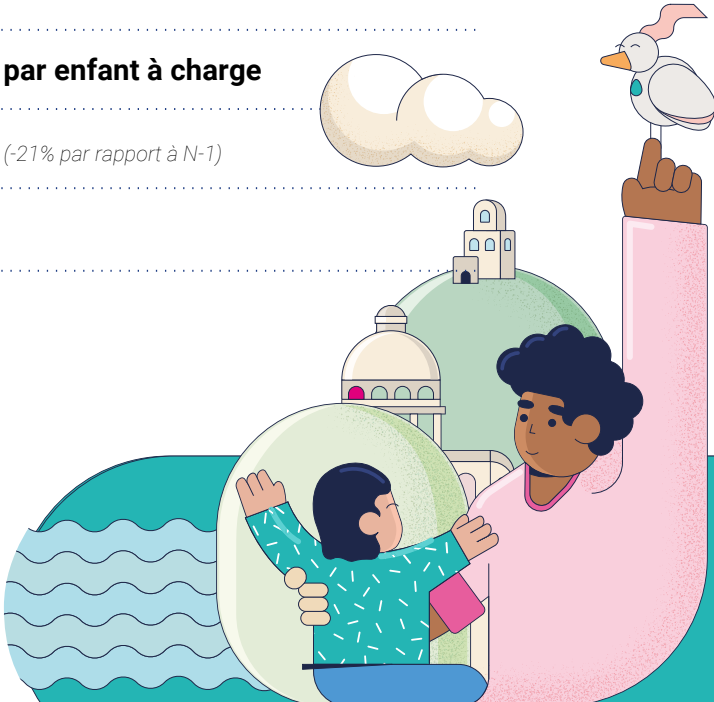
Allocation de soutien familial (ASF)



Conditions d'éligibilité

L'ASF est destinée aux familles monoparentales, sans condition de ressources, qui assument la charge d'un enfant orphelin ou d'un enfant dont l'un des parents se soustrait à son obligation alimentaire.

Montant taux plein	195,86 par enfant à charge
Bénéficiaires	3 505 (-21% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	4 441



Allocation de rentrée scolaire (ARS)



Conditions d'éligibilité

L'ARS est versée en début d'année scolaire, sous condition de ressources, pour aider les familles à assumer le coût de la rentrée pour les enfants âgés de 6 à 18 ans.

Montants rentrée 2024	6 - 10 ans : 416,40€
	11 - 14 ans : 439,38€
	15 - 18 ans : 454,60€
Bénéficiaires	15 999 (-0.86% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	16 138

Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)



Conditions d'éligibilité

L'AEEH est versée aux familles ayant un enfant de moins de 20 ans en situation de handicap.

Montant de base	149,26€ par mois
Bénéficiaires	3 430 (+ 4.99% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	3 267

Allocation journalière de présence parentale (AJPP)



Conditions d'éligibilité

L'AJPP d'adresse aux parents cessant ponctuellement leur activité professionnelle pour s'occuper de leur enfant gravement malade, handicapé ou victime d'accident grave nécessitant la présence d'une personne à ses côtés.

Le montant de l'allocation journalière de présence parentale (AJPP) est fixe quelles que soient vos ressources.

Montant journalier	64,54€
Bénéficiaires	153 (+ 188% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	53

Des aides d'action sociale

Des services et aides complémentaires sont financés par la Caf, sur son budget d'action sociale pour accompagner les familles dans leur vie quotidienne, pour un montant de 3 980 961 euros en 2024 (+7.34% par rapport à N-1).

Des « Espaces familles » à Périgueux et Bergerac travaillent au service des familles avec nos techniciens conseils, nos travailleurs sociaux, nos partenaires (ADIL, CIDFF, ASD et UDAF)

Des équipements de proximité permettant l'animation et le développement de la vie sociale (12 espaces de vie sociale, 9 centres sociaux et 3 foyers des jeunes travailleurs) sont financés par la Caf.

Un service de 5 travailleurs sociaux est chargé du développement de l'accès aux droits et au suivi social des familles en difficultés.

Les services d'aide à domicile (Périgord Famille et AFAD) sont financés par la Caf.

La Caf verse des aides pour les vacances et pour les centres de loisirs :

- Vacances en familles : 478 bénéficiaires
- Centres collectifs : 500 bénéficiaires
- ALSH : 2 529 bénéficiaires

La Caf anime et finance des services de soutien à la parentalité : 1 service de médiation familiale, 2 espaces de rencontre enfants/parents, 88 Contrats Locaux d'accompagnement à la Scolarité, 12 Lieux d'Accueils Enfants/Parents et 88 Réseaux d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents.

LES AIDES A LA CONCILIATION DE LA VIE FAMILIALE ET PROFESSIONNELLE

Des prestations légales

La Caf aide les familles à mieux concilier la vie familiale et la vie professionnelle lors de l'arrivée d'un enfant. Cela représente 53 490 449 euros en 2024 (+5.77% par rapport à N-1).

La prime à la naissance ou à l'adoption (PN ou PA)



Conditions d'éligibilité

- Remplir les conditions générales pour bénéficier des prestations familiales.
- Avoir déclaré votre grossesse dans les quatorze premières semaines à votre Caf et à la CPAM.
- Avoir adopté ou accueilli en vue d'une adoption un ou plusieurs enfant(s) âgé(s) de moins de 20 ans.
- Avoir des ressources 2022 ne dépassant pas le plafond en vigueur.

La prime à la naissance est versée une seule fois, au cours du septième mois de grossesse. Dans le cas d'une adoption, vous percevez l'aide à l'arrivée de l'enfant dans le foyer.

Montant PN	1 066,30 €
Bénéficiaires	2 069 (-5.57% par rapport N-1)
Bénéficiaires N-1	2 191



Allocation de base (AB)

Elle est versée chaque mois, sous condition de ressources, pendant les trois années qui suivent l'arrivée de l'enfant pour aider la famille à assurer les dépenses liées à son éducation.

Montant taux plein	193,30 €
Bénéficiaires	6 756 (-2.45% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	6 926

La prestation partagée de l'éducation de l'enfant (PREPARE)

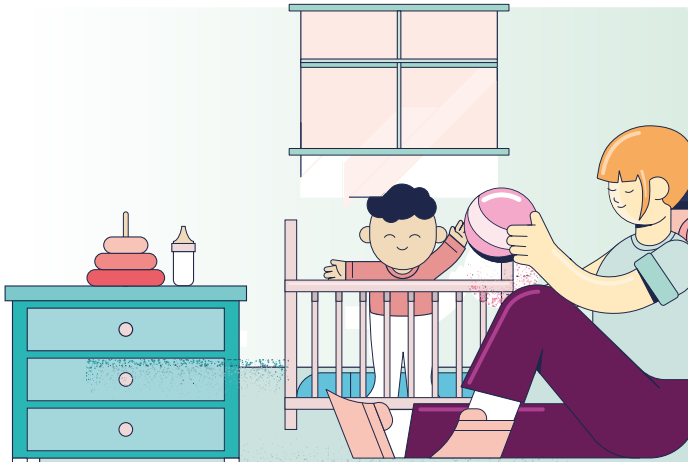
Elle est attribuée aux familles, sans condition de ressources, dont l'un des parents cesse ou réduit son activité professionnelle pour élever un enfant de moins de 3 ans.

Montant en cas d'arrêt total d'activité	448,42 €
Bénéficiaires	824 (-12.43% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	941

Le complément de libre choix du mode de garde (CMG)

Il permet de réduire les frais de garde de la famille en cas de recours à une assistante maternelle agréée, à une garde à domicile, à une micro- crèche. Avec ce complément modulé en fonction des ressources de la famille, l'Institution garantit la prise en charge des cotisations sociales (partielle pour une garde à domicile, totale pour une assistante maternelle agréée) et d'une partie du salaire. Prise en charge de 50 % pour l'emploi d'une garde à domicile.

Montants	Enfant de moins de 3 ans : 529,28€ maximum
	Enfant de 3 à 6 ans 264,64€ maximum
Bénéficiaires	3 868 (-2.54% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	3 969



Aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales (AVVC)



Conditions d'éligibilité

- Résider en France de façon permanente.
 - Être victime de violences conjugales attestées par un document (dépôt de plainte, signalement au procureur de la République ou ordonnance de protection) datant de moins de douze mois.
- L'aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales est destinée à toutes les personnes victimes de violences conjugales (physiques, psychologiques...) ayant ou non des enfants.

L'AVVC est versée en une seule fois. Son montant est calculé en fonction des ressources de l'allocataire et du nombre d'enfants à charge.

Montants de base	Sans enfant : 243,10 €
	1 enfant : 364,65€
	2 enfants : 437,58€
	Au moins 3 enfants : 534,82€
Bénéficiaires	204 (+ 482% par rapport à N-1 car prestation récente)
Bénéficiaires N-1	35

Des aides d'action sociale

L'ensemble de ces aides se sont élevées à 25 382 223 € en 2024, dont 17 464 637 € en Prestation de Service et 7 917 586€ en Bonus Territoire (CTG) et Fonds Accompagnement Enfance Jeunesse (+3.43% par rapport à N-1).

Contribution au financement des équipements petite enfance et jeunesse des collectivités avec le Bonus Territoire. 77 % des communes sont concernées directement ou indirectement par ce dispositif.	Aides pour l'équipement d'accueil du jeune enfant (40 crèches, 10 micro-crèches...). 315 communes sont concernées directement ou indirectement par ces dispositifs.
Financement de 16 Relais Petite Enfance (RPE). 306 communes sont concernées directement ou indirectement par ce dispositif.	259 accueils de loisirs : 357 communes sont concernées directement ou indirectement par ce dispositif.
Financement et équipement pour les Maisons d'Assistantes Maternelles (MAM) et soutien des assistantes maternelles avec le versement de primes d'installation.	



LES AIDES AU LOGEMENT

Des prestations légales

Ces aides concernent 27 444 bénéficiaires pour un montant total de 71 353 308 euros en 2024 (-0.76% par rapport à N-1), avec un montant moyen versé de 212 euros par mois. Elles sont versées sous condition de ressources et sont pour certaines versées pour le compte de l'Etat.

Aide personnalisée au logement (APL)

Destinée aux locataires de logements conventionnés ou les accédants à la propriété avec certains prêts.

Bénéficiaires	9 001 (+ 0.57% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	8 950

Allocation de logement à caractère social (ALS)

Pour ceux qui ne peuvent bénéficier ni de l'APL, ni de l'ALF.

Bénéficiaires	12 324 (-2.03% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	12 580

Aides à la gestion des aires d'accueil (AGAA) pour les gens du voyage

Les aides sont versées aux gestionnaires pour l'entretien des aires et l'accompagnement des familles.

Allocation de logement à caractère familial (ALF)

Destinée aux locataires de logements conventionnés ou les accédants à la propriété avec certains prêts.

Bénéficiaires	5 268 (-5.4% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	5 569

Prêt à l'amélioration de l'habitat

Pour aider à réaliser des travaux permettant d'améliorer les conditions de logement.

Bénéficiaires	1
---------------	---

13 aires de stationnement :
- Un montant fixe de 56,50 € par place = 150 576 € au total.
- Une part variable, selon le taux d'occupation = 126 881€ au total.

Des aides d'action sociale

Ces aides se sont élevées à 504 947 euros en 2024 (+7.01% par rapport à N-1) et ont permis de favoriser l'équipement du logement, d'aider les familles en situation d'impayés et de difficultés passagères, de soutenir les associations spécialisées en matière de logement, dont :

L'installation et l'équipement du logement et l'amélioration de l'habitat

Selon la situation financière et sociale de la famille, des aides financières peuvent être accordées.

Dépenses : 324 753 €
Bénéficiaires : 414 pour les prêts ménage et mobilier et 74 pour les 1ères installations

Fonds de solidarité logement (FSL)

Pour faire face aux impayés de loyer, de charges d'emprunt et dettes d'énergie, la Caf abonde ce fonds partenarial.

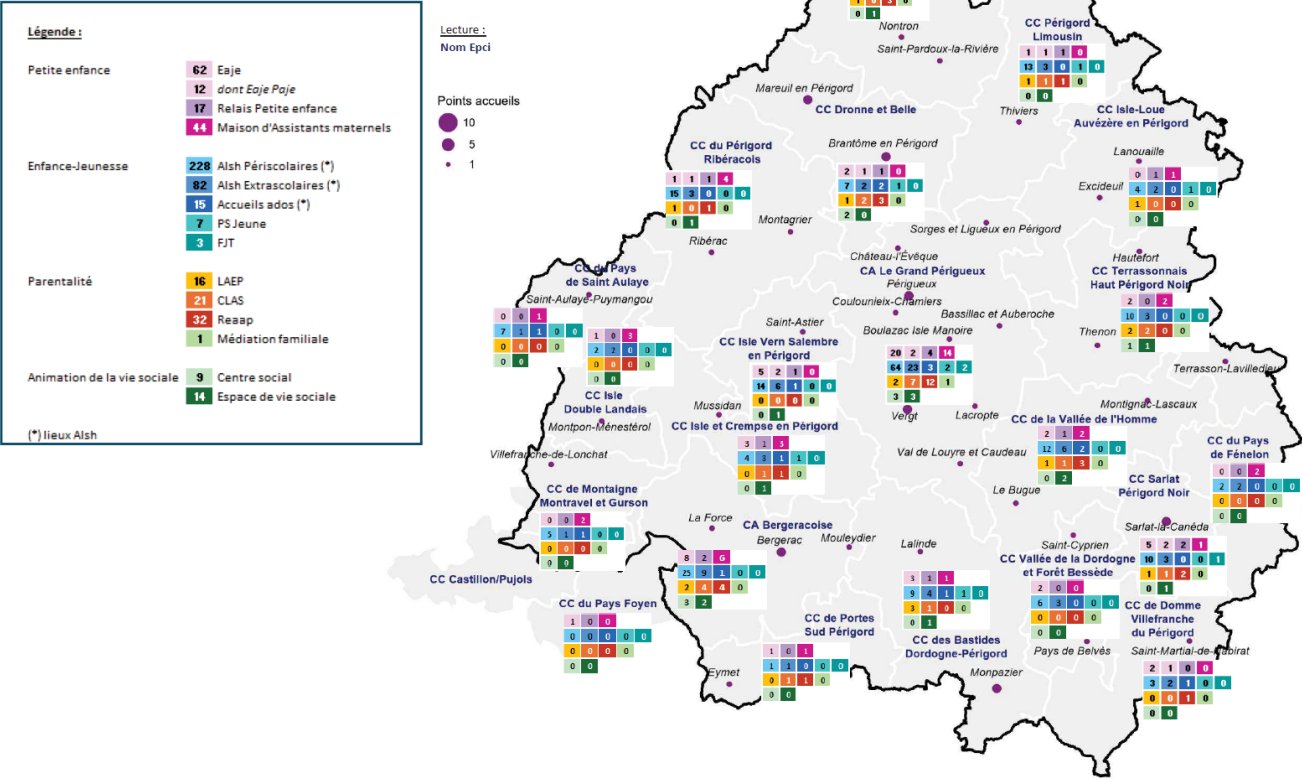
Montant : 104 300 €

Informations et conseils apportés aux familles

La Caf s'implique dans le domaine du logement et soutient également les associations qui informent et conseillent les familles, telles que l'ADIL et SOLIHA

Dépenses : 55 094 €

Les structures financées par la Caf de la Dordogne



Source : Données Caf, avril 2025

Les dossiers de la commision d’Action Sociale 2024

Structures	Nombre de structures financées	Financement locaux	Montant
EAJE	4	Subvention/ Prêt	104 896 €
ALSH	23	Subvention/ Prêt	1 157 598 €
Centres sociaux	2	Subvention	98 595 €
EVS	2	Subvention	908 €
RPE	2	Subvention	1 003 €
MAM	1	Subvention/ Prêt	56 280 €
City Stade	9	Subvention/ Prêt	124 081 €
Autres (ludothèque, LAEP...)	2	Subvention	4 355 €
Total	45	Subvention/ Prêt	1 547 716 €

La Caf peut octroyer des labélisations notamment dans le cadre des Relais Petite Enfance, de la Prestation de Service Jeune, des Foyers Jeunes Travailleurs etc. Ces décisions sont prises par le Conseil d'Administration (CA) de la Caf 24 qui statue lors de commissions thématiques annuelles.

En 2024, le CA a validé l'ouverture d'un Relais Petite Enfance et de 5 nouveaux projets d'espace de vie sociale afin d'appuyer ses politiques territoriales.

2

LA RELATION DE SERVICE

Les choix historiques de la Caf de la Dordogne ancrés dans la culture d'entreprise de son personnel fondent une part de son originalité.

Ces choix visent à maintenir au maximum un lien humain et de confiance avec notre public en favorisant l'autonomie, la responsabilité et l'engagement de l'ensemble des salariés de la caisse autour de valeurs partagées.

Ce projet d'entreprise est ainsi depuis de nombreuses années construit autour des 3P :

Le portefeuille, la polyvalence
et la personnalisation

30

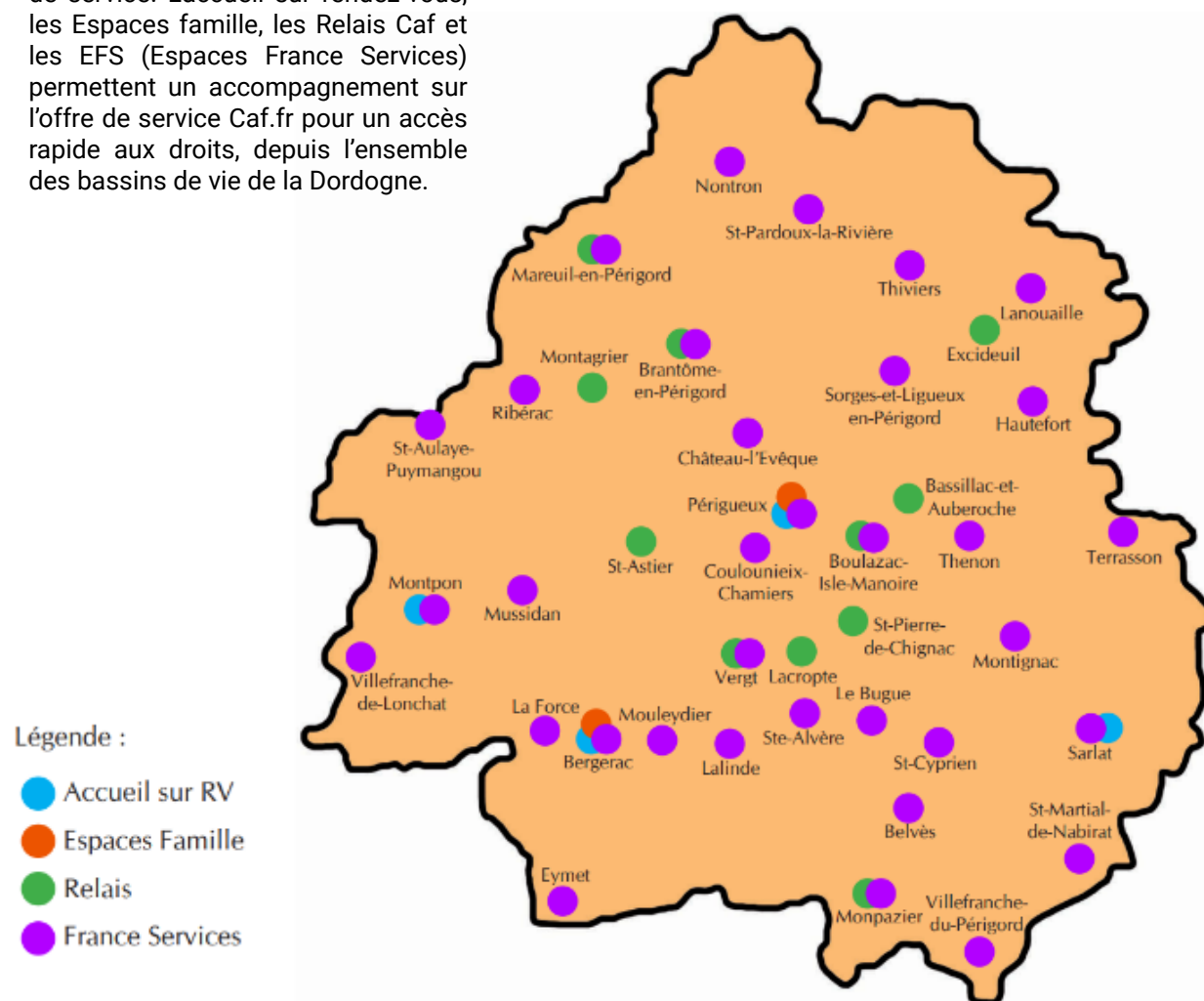
La qualité de service

34

LA RELATION DE SERVICE

PORTEFEUILLE, PERSONNALISATION ET POLYVALENCE (3P)

La Caf de la Dordogne poursuit une stratégie favorisant l'accès à son offre de service. L'accueil sur rendez-vous, les Espaces famille, les Relais Caf et les EFS (Espaces France Services) permettent un accompagnement sur l'offre de service Caf.fr pour un accès rapide aux droits, depuis l'ensemble des bassins de vie de la Dordogne.



Portefeuille

L'étude de droits et le versement de prestations familiales nécessitent l'identification de chaque bénéficiaire. Cette identification consiste à l'attribution d'un numéro allocataire. Cette procédure est automatique et détermine l'affectation du dossier à un portefeuille client.

Ce numéro d'allocataire ne change pas, même si la situation personnelle ou professionnelle de l'allocataire évolue (hors séparation avec nouvelle demande de prestations).

Au sein de la Caf de la Dordogne, l'affectation des dossiers allocataires est répartie équitablement sur l'ensemble des 40 techniciens-conseils prestations.

Chacun de ces 40 techniciens-conseils prestations gère un portefeuille de 1 800 allocataires en autonomie et responsabilité.

Personnalisation

Chaque allocataire bénéficie d'une relation privilégiée avec le responsable de son dossier :

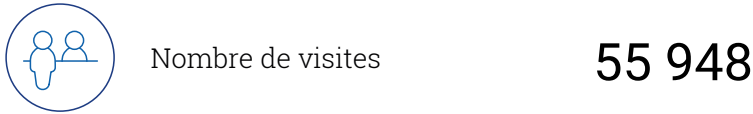
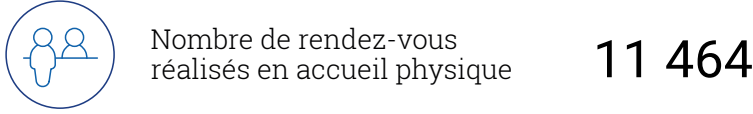
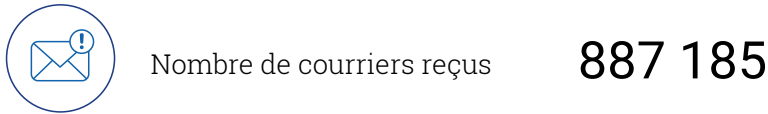
- **Accès aux droits et gestion de dossier :** l'affectation du dossier à un portefeuille client permet à chaque allocataire d'identifier le technicien-conseil en charge de son dossier. Le technicien-conseil recueille et centralise les informations nécessaires à la gestion et la valorisation des droits. Cette centralisation permet à l'allocataire d'échanger avec une seule et même personne identifiée qui connaît totalement la situation du dossier.
- **Téléphonie :** la Caf de la Dordogne est la seule Caf de France à assurer une réponse téléphonique personnalisée. Chaque allocataire dispose de la ligne directe de son technicien-conseil. Si le technicien-conseil est indisponible, l'appel est automatiquement réorienté vers un autre agent Caf, au sein du même service. Une plateforme téléphonique régionale, gérée par la Caf de la Charente-Maritime, permet de prolonger notre accessibilité.
- **Courriers / Courriels :** Dans la continuité des échanges téléphoniques, les communications papier et mail sont automatiquement orientées vers le technicien-conseil en charge du dossier allocataire. Il assure la réponse à l'ensemble des demandes, y compris les réclamations.

Polyvalence

La qualité du service rendu passe par une politique de formation propre à notre organisme qui vise la polyvalence totale des équipes et leur expertise technique sur l'ensemble des prestations.

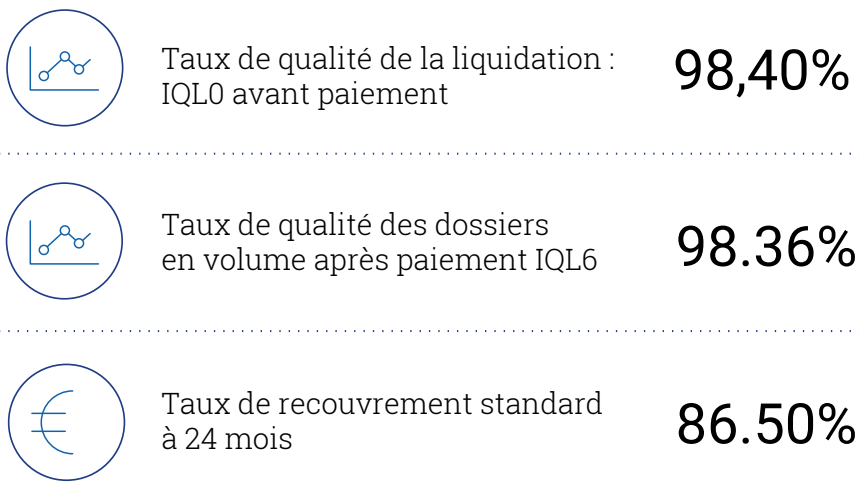
La formation est assurée en alternance sur une période de 12 mois par les experts techniques et législatifs de la Caf de la Dordogne avec l'appui du centre mutualisé de formation régionale. Ce cursus permet aux techniciens-conseil prestations de connaître et mettre en application plus de 18 000 règles de droit. Cette connaissance globale permet à chaque responsable de portefeuille de gérer la totalité d'un dossier allocataire et de veiller à ce que ce dernier puisse accéder à l'ensemble de ses droits.

L'année en chiffres



Qualité de service

La qualité passe aussi par la supervision des techniciens et la vérification des dossiers allocataires par les services de la Directrice comptable et financière.



Le contrôle sur place et la fraude

Le contrôle des données entrantes des allocataires et le contrôle sur place assurent à la Caf de verser le bon droit à chaque usager.

Le contrôle sur place est réalisé par un contrôleur, assermenté et agréé, qui dispose du pouvoir de mener des investigations globales, afin de s'assurer de la validité des informations communiquées par l'allocataire.

En CAF 24, le service est composé d'un responsable et de 3 contrôleurs.

La Caf de la Dordogne mène également une politique de lutte contre la fraude sur le territoire en partenariat avec le Conseil Départemental, l'Urssaf, la Ddip, le Codaf....

Certains dossiers sélectionnés selon des critères préétablis (répétition des indus) font l'objet à titre de prévention de "lettre de mise en garde" rappelant l'importance de bien déclarer tout changement de situation.

D'autres dossiers suspectés de fraude, détectés par les contrôles sur place et sur pièces, sont analysés par le gestionnaire fraude et présentés à la commission fraude qui statue sur la qualification de la fraude et sur les pénalités éventuelles.

La Caf de la Dordogne assure également le recouvrement des indus issus des manoeuvres frauduleuses.



3

LE FONCTIONNEMENT

Composition du conseil
d'administration
38

L'organisation des services
40

Composition du conseil d'administration

au 31 décembre 2024

Présidente du conseil d'administration
Mme ARNAUD Marilyn (MEDEF)

1ère Vice-présidente
Mme RIGAUD Marie (CFE- CGC)

2ème Vice-présidente
X

3ème Vice-présidente
DUGOULET-BARRIERE Cathia (UDAF)

Représentants des assurés sociaux sur désignation

- Confédération générale du travail (CGT)
Titulaires : ARQUEY Jean-Michel, Mme SIMARD Christelle
Suppléant : DOUSSEAU Frédéric
- Confédération générale du travail force ouvrière (CGT-FO)
Titulaires : BOUQUINAUD Sylvia, M. DIAS Jean-François
Suppléants : BONNARIC Serge, SIRE Jézabel
- Confédération française démocratique du travail (CFDT)
Titulaires :DUBOIS Jean-Luc, THEUERKAUF Nadine
Suppléants : LIGONNIERE Alain, PHILOGOMME Maryvonne
- Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC)
Titulaires :FLORES Eva
Suppléant : BOYER Madeleine
- Confédération française de l'encadrement CGC (CFE-CGC)
Titulaires : RIGAUD Marie
Suppléant : PETIT Alain

Représentants des employeurs sur désignation

- Mouvement des entreprises de france (MEDEF)
Titulaires : ARNAUD Marilyn, BASTIER Antoine
Suppléants : GAILLARD François LEROY Marie-Françoise
- Union des entreprises de proximité (U2P)
Titulaire : FAURIE Patricia
Suppléant : SALVIAT Laurent
- Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME)
Titulaires : LAVOIX Sandrine, LAVAL Jean-Philippe
Suppléants : ROY Serge, RONGIERAS Michel

Représentants des travailleurs indépendants sur désignation

- Union des entreprises de proximité (U2P)
Titulaire : PEREZ Vincent
Suppléant : LACOUR MAURY Christine
- Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME)
Titulaire : COMBEAU Lionel
Suppléant : PAPATANASIOS Franck
- Fédération nationale des auto-entrepreneurs
Titulaire : DECABRAT Olivier
Suppléant : DUQUERROY Nicolas

Représentants des associations familiales sur désignation

- Union nationale des associations familiales (Udaf)
Titulaires : BERAUD Françoise, DUGOULET-BARRIERE Cathia, HABENS Guillaume, SAJOUS Fabien
Suppléants : DESCHAMPS Hubert, LAPORTE Béatrice, PILLOT Cécile, REGNIER Nadine

Personnes qualifiées

- MALETERRE Hélène, REYNAL Jean-Louis, SAJOUS Matthieu, SPETTINAGEL Nadine

Représentants du personnel

- Au titre du collège des employés et assimilés
Titulaires : RIBAYROL Nadège, VIGNERON Maïté
Suppléant : CHAMINADE Didier

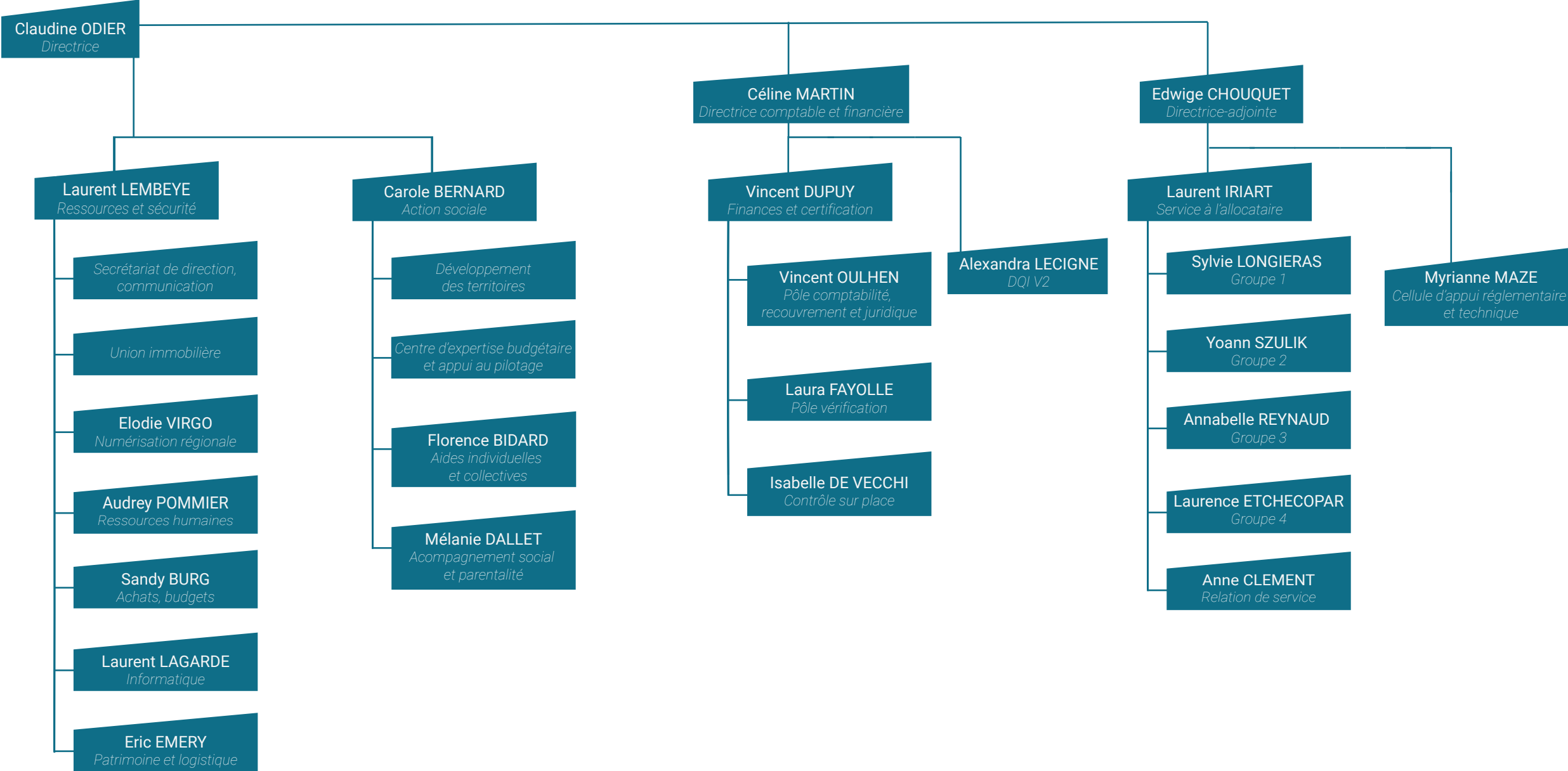
Commissions

Recours amiable	Présidente : Mme RIGAUD
Pénalités	Présidente : Mme RIGAUD
Action sociale	Présidente : Mme BERAUD 1ère vice Présidente : Mme BOUQUINAUD
Comités locaux de coordination des aides financières (COLCA)	

Représentations extérieures

Conseil d'administration de l'UIOSP
Conseil d'administration de la FACAF
COMEX MDPH
Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
Gestion du fonds de compensation du handicap
Commission départementale de coordination des actions de prévention des expulsions locatives
Commission départementale d'examen des protocoles d'expulsion de redressement
Comité de coordination du FSL

L'organisation des services



Des ressources pour agir

Une équipe de professionnels engagée auprès des allocataires et partenaires

Avec une équipe dédiée de 180 salariés, la Caf de la Dordogne s'efforce de maintenir une dynamique interne positive qui se reflète directement dans la qualité du service offert aux usagers et partenaires. Les employés de la Caf de la Dordogne sont au cœur de cette dynamique. Ils sont les piliers qui assurent le bon fonctionnement de l'organisation et la mise en œuvre de ses missions. Grâce à leur engagement, ils contribuent à l'accompagnement des allocataires et partenaires.

L'innovation est un autre aspect important de la dynamique interne de la Caf de la Dordogne. En adoptant de nouvelles technologies et en améliorant constamment ses processus, la Caf cherche à optimiser son efficacité et à améliorer l'expérience usager. Que ce soit à travers la digitalisation des services ou la mise en place de nouvelles méthodes de travail, l'objectif reste le même : servir au mieux les intérêts des usagers et des partenaires (réflexion sur le renforcement de l'expertise des équipes, groupes de travail thématiques...).

En conclusion, la Caf de la Dordogne illustre parfaitement comment une organisation peut allier efficacité opérationnelle et sensibilité sociale. Les salariés, par leur travail acharné et leur dévouement, leur participation à la définition de l'organisation du travail au quotidien, sont les moteurs de cette dynamique interne qui se traduit par un service exceptionnel aux usagers et partenaires. C'est grâce à cette synergie entre les employés, les valeurs organisationnelles et les partenariats locaux que la Caf de la Dordogne continue de jouer un rôle indispensable dans le soutien aux familles.

Plus de 30 métiers à découvrir en Caf

Le fonctionnement de la Caf passe par la pluralité des métiers et experts métier qui la compose.

Aussi, afin de mieux nous faire connaître du grand public et découvrir nos talents de demain, nous participons à diverses manifestations sur le territoire.

En 2024 La Caf de la Dordogne a ainsi participé à deux événements majeurs à savoir :

- Le salon de la reconversion professionnelle de Périgueux organisé au Parc des Expositions de Marsac-sur-L'Isle grâce auquel nous avons pu recruter 10 nouveaux collaborateurs.
- La participation au salon Hello Handicap, grâce auquel nous avons pu recruter un salarié.

Ces deux événements furent pour nos salariés « ambassadeurs » l'occasion de présenter leurs métiers et partager leur sens du service public à près de 400 candidats.

Une dynamique inter-organisme portée par l'Union immobilière

L'Union immobilière des organismes sociaux du périgord (UIOSP) symbolise une dynamique partenariale ancrée entre les trois organismes qui la constituent : Caf, Cпам, Urssaf.

Tout d'abord au centre des projets immobiliers, l'UIOSP tend à rationaliser et optimiser les coûts de gestion afférents à l'entretien du bâtiment afin de veiller à la sécurité des salariés et usagers présents.

Aussi, outre l'aspect immobilier, la présence des organismes de Sécurité sociale au sein d'un même bâtiment favorise les échanges et partenariats. Cela favorise notamment la mise en oeuvre d'actions communes à destination de nos usagers et partenaires (ex : parcours naissance) mais aussi de nos salariés dans le cadre de la qualité de vie au travail (ex : foulées roses ; challenges santé).

Montant des dépenses 2024	Frais de personnel : 9 678 976 €
	Fonctionnement : 1 056 959 €
Montant des dépenses 2023	Frais de personnel : 9 407 980 €
	Fonctionnement : 1 048 840 €
Salariés au 31/12/2024	189



La Caf de la Dordogne au coeur d'une dynamique régionale par l'intermédiaire de son service de numérisation

Situé à Coulounieix-Chamiers, le site de la Caf de la Dordogne dédié à l'activité de numérisation accueille près de 18 salariés.

Ces derniers assurent la gestion des plis adressés aux 12 Caf de la Région Nouvelle-Aquitaine à savoir les Caf de : Charente (16) ; Charente-Maritime (17) ; Corrèze (19) ; Creuse (23) ; Dordogne (24) ; Gironde (33) ; Landes (40) ; Lot-et-Garonne (47) ; Pyrénées-Atlantiques (64) ; Deux-Sèvres (79) ; Vienne (86) et Haute-Vienne (87).

Concrètement, notre service de numérisation régional :

- Réceptionne les plis pour chaque Caf ;
- Assure un pré-tri au regard du type de courrier reçu ;
- Scanne les documents afin des intégrer au sein des systèmes d'information de chaque Caf ;
- Effectue le paramétrage informatique nécessaire pour orienter les documents vers les bons services ;
- Archive les courriers traités puis veille à leur bonne destruction.

Depuis 2024, la Caf de la Dordogne assure la globalité des actions d'identification des nouveaux allocataires pour les Caf suivantes : 17, 47, 19 et 33.
Puis en 2025 les Caf : 86 et 24.

Images traitées 2024	Flux papier : 7 281 010
	Flux web : 2 432 941
Images traitées 2023	Flux papier : 9 242 345
	Flux web : 2 227 989

