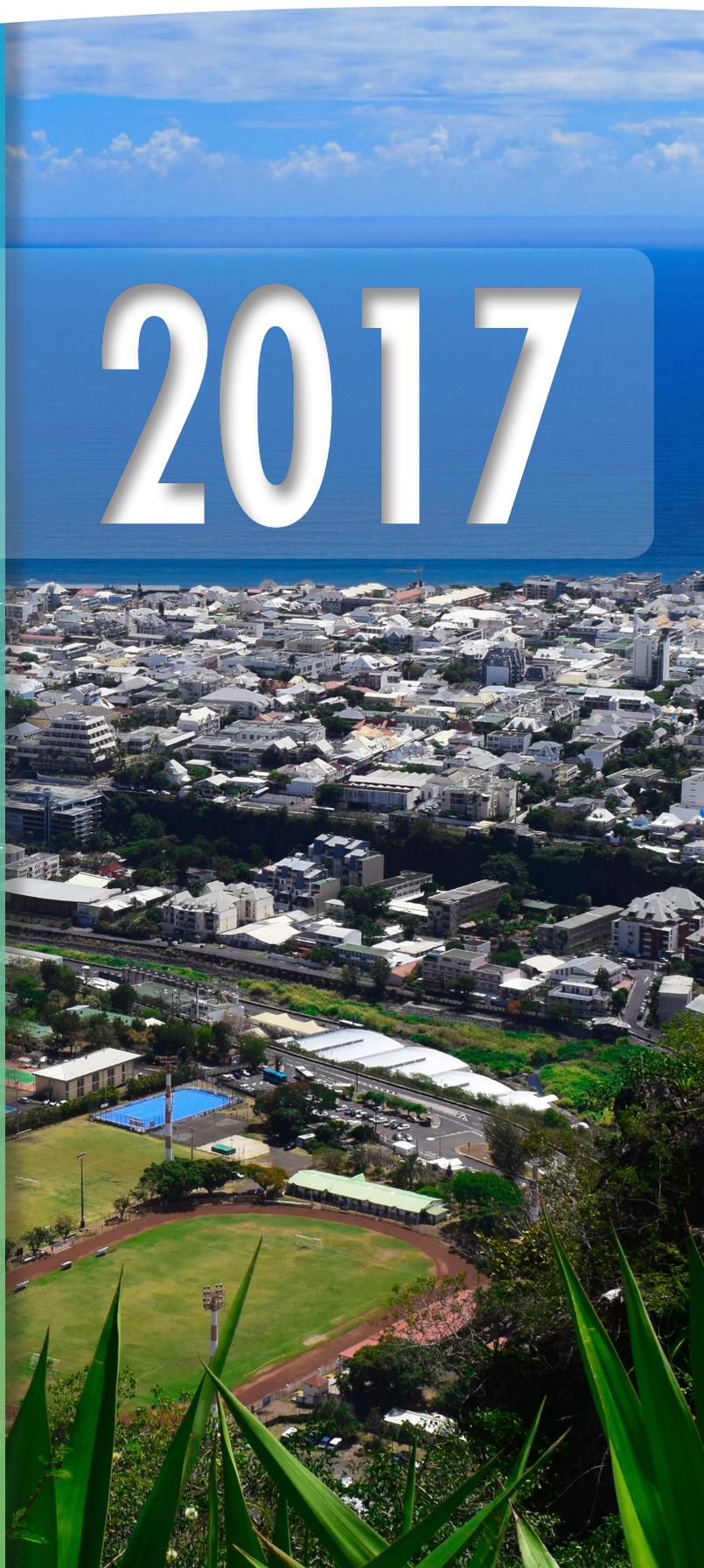


## Chiffres clés

# 2017

La Caisse d'Allocations  
Familiales de La Réunion  
assure 3 missions essentielles

01. Accompagner les familles dans la fonction parentale et favoriser l'accueil et les loisirs des enfants
02. Participer à la politique de logement et à l'amélioration du cadre de vie
03. Accompagner les familles pour les aider à se prémunir de l'isolement et de la précarité



# Chiffres clés 2017

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Le Conseil d'Administration est présidé par **Harry-Claude MOREL**, assisté de 3 vice-présidents; **Philippe POUDROUX**, **Frédéric NARASSIGUIN** et **Jean-Luc SMITH**.

- ▶ Il règle par ses délibérations les grandes affaires de l'organisme.
- ▶ Il vote les budgets et détermine les politiques d'action sociale à mettre en place en cohérence avec les orientations nationales et les besoins locaux.

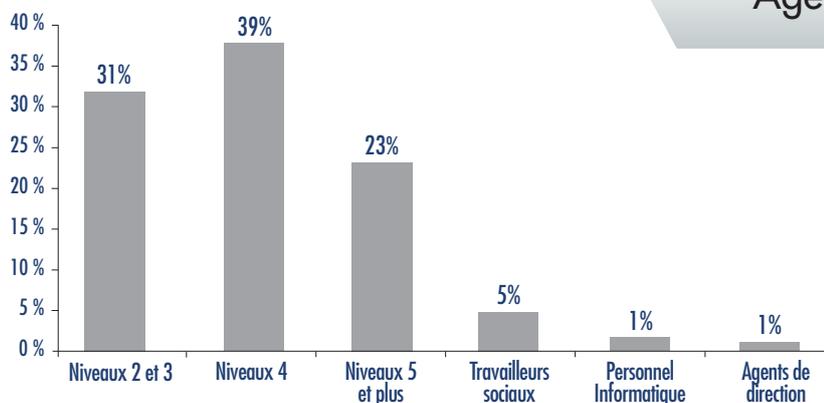
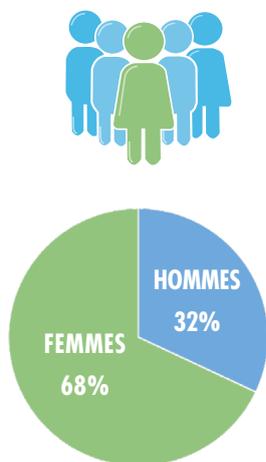
## LE COMITÉ DE DIRECTION



Il est animé par le Directeur Général **Jean-Charles SLAMA** assisté d'une équipe, composée de :

- **Florence ROLAND-BILLECART** - Agent Comptable
- **Virginie DERAND** - Directrice des Prestations et des Ressources Humaines
- **David OLLIVIER** - Directeur de l'Action Sociale
- **Liliane PAUSE** - Directrice de Cabinet

## LE PERSONNEL



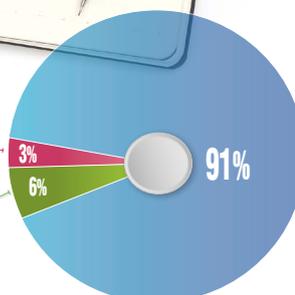
**660**  
Agents

# NOTRE BUDGET 2017

## 2,1 milliards d'euros

La Gestion Administrative  
(50 793 915 €)

L'Action Sociale  
(130 338 119 €)



Les Prestations Légales  
(1 922 100 949 €)

# Chiffres clés 2017

## NOS ALLOCATAIRES

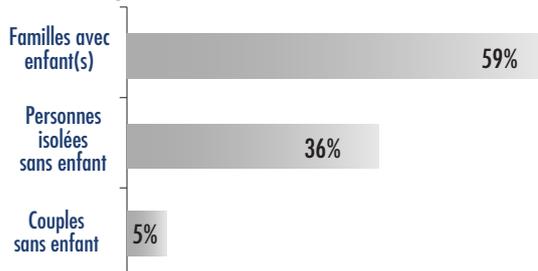


**265 138**  
allocataires

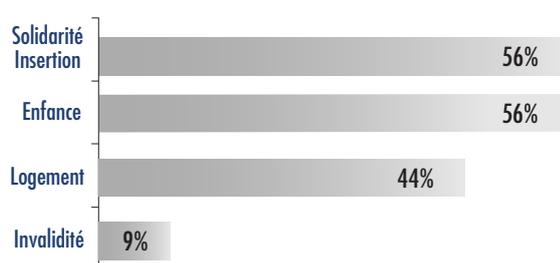
- ▶ **646 111** personnes couvertes (soit 76% de la population du département) dont **273 600** enfants concernés.
- ▶ **16 463** nouveaux allocataires recensés en 2017.
- ▶ **587 €** en moyenne perçus par un allocataire mensuellement.
- ▶ **76%** des allocataires déclarent des ressources inférieures au Smic.
- ▶ **36%** déclarent des ressources nulles.

## Profil

### • La composition des familles



### • Les allocataires par type de prestations\*



\* Un allocataire pouvant bénéficier de plusieurs prestations, le total est supérieur à 100%

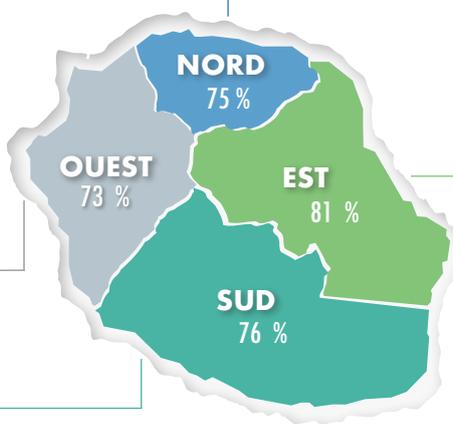
## Localisation

▶ **265 138** allocataires

▶ **646 111** personnes couvertes par les prestations légales au 31 décembre 2017 soit **76%** de la population du département

**63 725** allocataires  
**157 696** personnes couvertes  
soit **73%** de la population Ouest

**95 884** allocataires  
**233 449** personnes couvertes  
soit **76%** de la population Sud



0 10.00  
kilomètres

Sources : FILEASC au 31.12.17./© - INSEE RP 2015  
Réalisation : Observatoire Statistiques et Etudes  
Mars 2018 - CAF de La Réunion

**64 999** allocataires  
**152 278** personnes couvertes  
soit **75%** de la population Nord

**40 396** allocataires  
**102 355** personnes couvertes  
soit **81%** de la population Est

### ▶ Dans chaque antenne :

- Part que représente la population couverte par la CAF par rapport à la population municipale
- Nombre d'allocataires hors département : 134
- Nombre de personnes couvertes hors département : 333



## NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE

- ▶ Payer le juste droit
- ▶ Offrir un service de qualité à nos allocataires
- ▶ Mieux maîtriser les risques en sécurisant nos processus

# NOS MODES DE CONTACTS

## 57 Lieux d'Accueil CAF de La Réunion Situation au 31.12.2017



4 antennes



Siège Caf



4 guichets



2 bureaux détachés



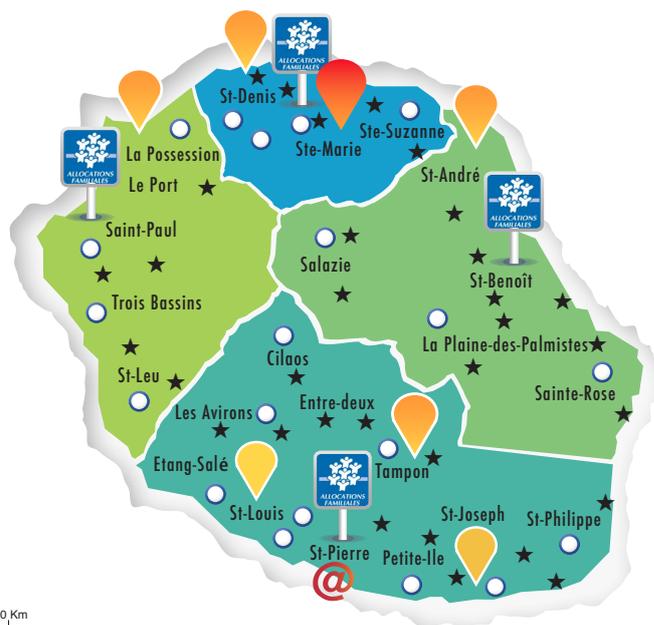
14 permanences TCI



1 espace multi-Services détaché



32 Points d'arrêt Mobi'Caf



Sources : © - INSEE 1999 / Direction des Territoires - Caf Réunion  
Réalisation : Observatoire Statistiques et Etudes - Mars 2018



### Les bornes Interactives

- 63 277 (-64% par rapport à 2016) allocataires ont utilisé les 5 bornes soit 0,2 connexion / allocataire.
- 194 059 pages vues (diminution de -68% par rapport à 2016).
- 57 postes informatiques en libre-service dans les espaces multi-services des antennes.

### L'Accueil Téléphonique

- 463 029 communications traitées par le serveur vocal (-14% par rapport à 2016).
- 261 378 appels traités par les agents de la plateforme téléphonique (-10% par rapport à 2016 avec une moyenne de 110 appels reçus par heure).

### @ Le Site Internet [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

- 494 130 allocataires web distincts ont visité le site (+94% par rapport à 2016).
- 1 795 100 consultations « Mes démarches en ligne » (+42% par rapport à 2016).
- 3 788 196 accès à « Mes paiements » (+ 35% par rapport à 2016).
- 1 073 812 pièces générées par une téléprocédure (+29 % par rapport à 2016).

### L'Accueil Physique

- 211 496 personnes reçues\*.
- 853 visites en moyenne par jour.
- 57 points d'accueil.

### Le courrier

- 1 181 612 courriers expédiés.
- 292 128 courriers papiers reçus en 2017.
- 2 058 377 courriers reçus tous canaux confondus.

### CAFPRO et CDAP, le Service aux Partenaires

- 232 Partenaires habilités CAFPRO.
- 67 Partenaires habilités CDAP.
- 1 257 utilisateurs habilités.
- 551 769 dossiers allocataires consultés.

\* La fréquentation des espaces multi-services et des points d'arrêt Mobi'Caf n'est pas intégralement décomptée.

## LES PRESTATIONS

**1,92** milliard d'euros en 2017



**265 138 Allocataires - 273 600 enfants**

au sens des prestations familiales

### Handicap 10%

	Montants versés	Nombres d'allocataires
Allocation aux Adultes Handicapés .....	166 068 351,62 €	18 866
Complément AAH .....	4 362 616,31 €	3 120
Allocation d'Education Enfant Handicapé .....	19 354 205,13 €	5 161
Allocation Journalière de Présence Parentale .....	298 921,17 €	14

### Logement 21%

Allocation Logement à caractère Familial.....	280 212 367,05 €	66 192
Allocation Logement à caractère Social .....	121 199 591,78 €	49 998
Allocation de Logement temporaire .....	100 700,70 €	

### Enfance 29%

Allocations Familiales.....	259 320 518,53 €	135 039
Complément Familial.....	24 508 997,79 €	16 903
Allocation de Soutien Familial.....	85 198 921,17 €	37 510
Allocation de Rentrée Scolaire .....	50 636 947,96 €	80 936
Prestation Accueil du Jeune Enfant .....	145 730 793,54 €	36 235
- Prime à la naissance ou à l'adoption.....	11 601 034,30 €	848
- Allocation de base .....	75 752 226,93 €	33 756
- Complément de libre choix d'activité ou mode de garde .....	51 591 369,82 €	6 007
- Prestation partagée de l'éducation de l'enfant .....	6 786 162,49 €	1 713

### Solidarité - Insertion 40%

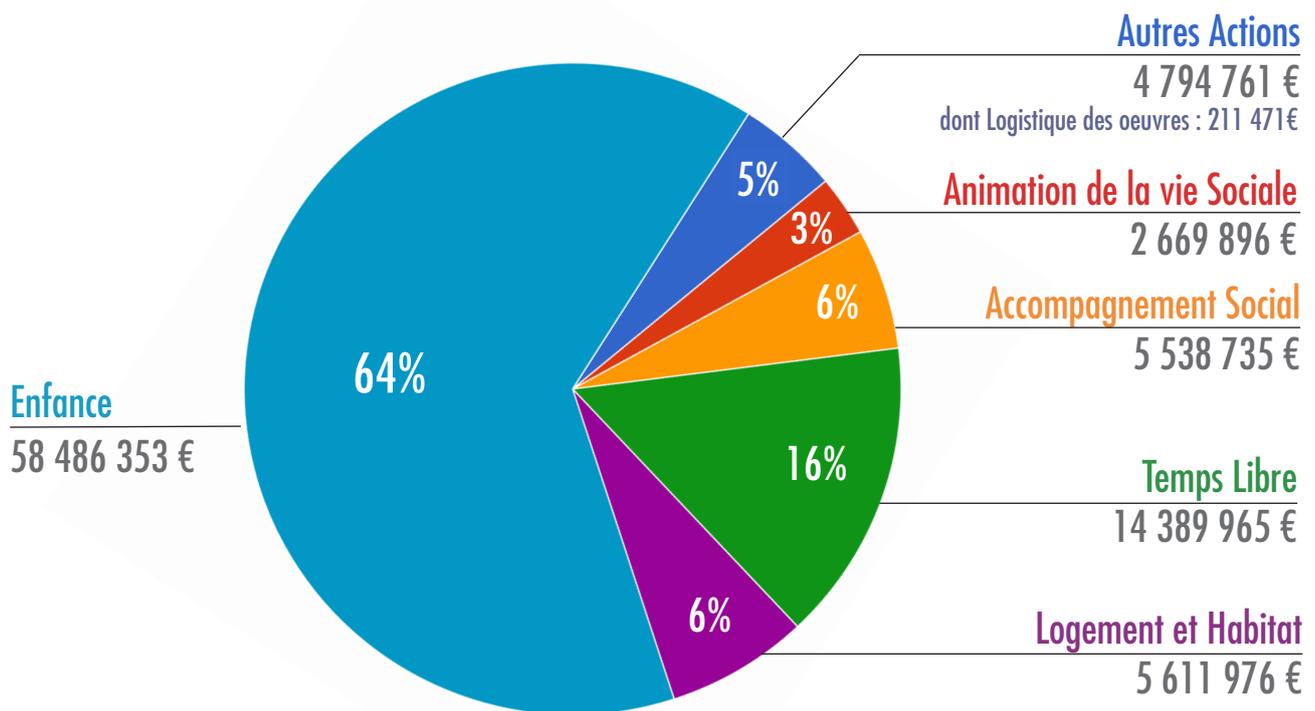
Revenu de Solidarité Active * .....	593 807 182,66 €	94 275
Revenu de Solidarité .....	33 461 116,97 €	5 542
Prime d'Activité .....	137 022 794,13 €	59 379

\* y compris primes

## L'ACTION SOCIALE

**130,3** millions d'euros en 2017

L'Action Sociale Générale **89 876 450€ • 69%**



Répartition en fonction des dépenses engagées : 91 491 686 € / Dépenses payées : 89 876 450 €

L'Action Sociale Spécifique **40 461 669€ • 31%**

### Prestation Accueil Restauration Scolaire

