



# Les **CHIFFRES CLÉS**

# 2021

## NOS MISSIONS ESSENTIELLES

- L'accompagnement et le soutien des familles par le versement de prestations et l'accès aux droits et aux services
- Le développement des services sur les territoires par le financement d'une action sociale

## NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE

- Un paiement juste du bon droit
- Une offre de service accessible et de qualité
- Une prévention des situations de rupture et un accompagnement des parcours de vie
- Des processus sécurisés



Caisse d'Allocations Familiales de La Réunion

## Le conseil d'administration

Harry-Claude  
MOREL

Président du conseil  
d'administration



Le conseil d'administration est présidé par **Harry-Claude MOREL**, assisté de 3 vice-présidents : **Philippe POUDROUX**, **Harold CAZAL** et **Loïc DÉSIRÉE (renouvellement du 25/02/2022)**.

Il a pour missions générales de :

- régler par ses délibérations les grandes affaires de l'organisme,
- voter les budgets,
- déterminer les politiques d'action sociale à mettre en place,
- attribuer des aides financières aux partenaires ou aux allocataires en cohérence avec les orientations nationales et les besoins locaux

## Le comité de direction

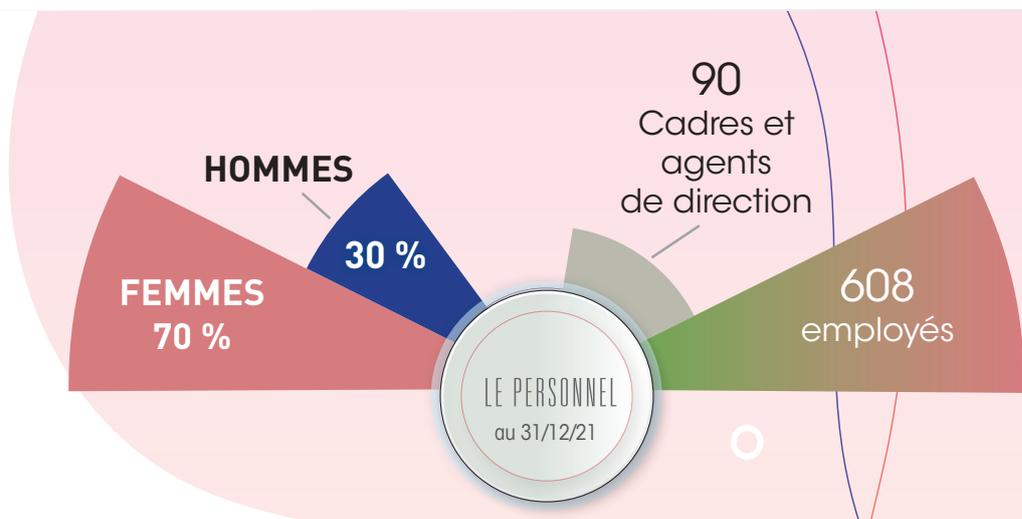
Frédéric  
TURBLIN  
Directeur



Il est animé par le Directeur Général **Frédéric TURBLIN** assisté d'une équipe, composée de :

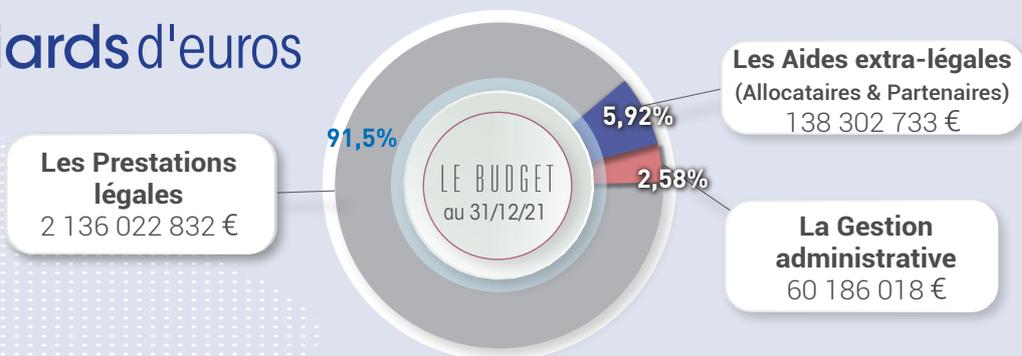
- **Florence ROLAND-BILLECART** – Directrice Comptable et Financière
- **Virginie DERAND** - Directrice adjointe
- **David OLLIVIER** - Directeur adjoint par interim
- **Olivier BOISSEAU** - Sous-directeur (au 01/03/2022)
- **Emilie BRAJON** - Sous-directrice
- **Vincent MONTMAGNON** - Sous-Directeur
- **Marine BOYER** - Attachée de direction (au 01/03/2022)

## Notre équipe



## Notre budget

2,3 milliards d'euros



# Nos allocataires 286 126 allocataires

## PROFIL

665 631 personnes sont couvertes par les prestations légales soit **78%** de la population du département, dont **272 130** enfants

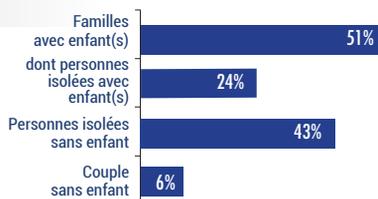
**12 154** nouveaux allocataires recensés en 2021

**622 €** en moyenne perçus par un allocataire mensuellement

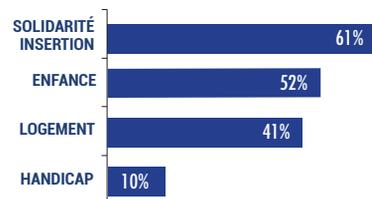
**79%** des allocataires déclarent des ressources inférieures au Smic

**36%** déclarent des ressources nulles

### La composition des familles



### Les allocataires par type

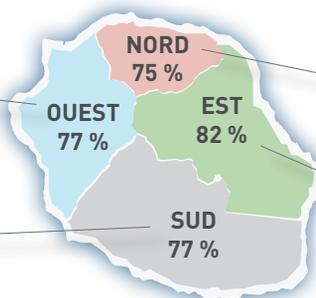


\* Un allocataire pouvant bénéficier de plusieurs prestations, le total est supérieur à 100%

## LOCALISATION

**69 583** allocataires  
**162 837** personnes couvertes soit **77%** de la population de l'Ouest

**102 973** allocataires  
**238 826** personnes couvertes soit **77%** de la population du Sud



**70 124** allocataires  
**158 596** personnes couvertes soit **75%** de la population du Nord

**43 081** allocataires  
**104 450** personnes couvertes soit **82%** de la population de l'Est

Sources : Allstat.FR4\_0919/C) - INSEE RP2021.  
Réalisation : Observatoire Statistiques et Études - Avril 2021 - CAF de La Réunion

## Les prestations

2,14 milliards d'euros

Solidarité Insertion

41,2%

Enfance

28,4%

Logement

18,9%

Handicap

11,4%

### Solidarité - Insertion

	Montants versés	Nombre d'allocataires	Évolution /2020
Revenu de Solidarité Active *	638 240 543 €	99 159	-3,83 %
Revenu de Solidarité	33 861 163 €	5 249	-6,32 %
Prime d'Activité	208 658 419 €	83 988	9,03 %

\* y compris primes

### Enfance

Allocations Familiales	264 071 378 €	136 295	-0,01 %
Complément Familial	45 780 196 €	16 129	-2,94 %
Allocation de Soutien Familial	90 578 274 €	37 368	-1,55 %
Allocation de Rentrée Scolaire	50 515 677 €	79 789	-0,74 %
Prestation Accueil du Jeune Enfant	155 905 653 €	34 989	0,35 %
- Allocation de base	64 404 484 €	31 442	-0,36 %
- Complément de libre choix d'activité ou mode de garde	71 031 797 €	8 157	14,02 %
- Prestation partagée de l'éducation de l'enfant	5 193 398 €	1 331	-2,92 %
- Prime à la naissance ou à l'adoption	15 275 972 €	944	3,28 %

### Logement

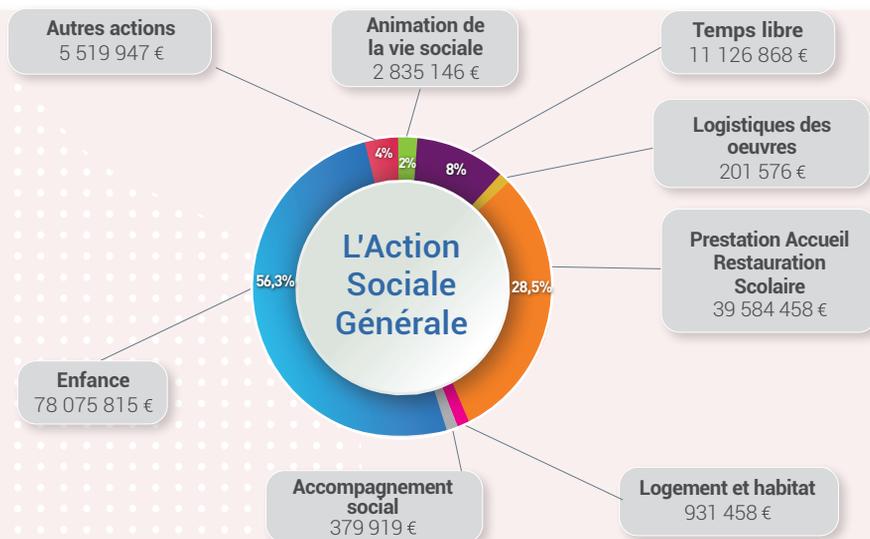
Allocation Logement Familial	273 907 292 €	63 282	-3,79 %
Allocation Logement Social	129 740 033 €	53 573	-0,22 %
Prime de déménagement	33 107 €	30	-18,92 %

### Handicap

Allocation aux Adultes Handicapés	209 362 801 €	21 589	2,36 %
Complément AAH	4 949 656 €	3 613	-0,03 %
Allocation Journalière du Proche Aidant*	111 793 €	15	- %
Allocation d'Éducation Enfant Handicapé	29 322 557 €	7 801	8,94 %
Allocation Journalière de Présence Parentale	486 871 €	55	27,91 %
Allocation forfaitaire en cas Décès d'un Enfant	228 398 €	122	- %

\* Nouvelle prestation

## Notre Action Sociale 1 38 millions d'euros en 2021



## Les aides aux structures et aux familles

### PETITE ENFANCE

- ▶ 7 334 places de crèches dont 2 500 en micro-crèches
- ▶ 246 places créées en 2021
- ▶ 4 PALA (Prêt à l'Amélioration du Lieu d'Accueil) accordés pour un montant de 27 997 €

### TEMPS LIBRE

- ▶ Aides au temps libre : 3 924 bénéficiaires dont 1 169 enfants et 2 755 familles pour un montant de 1 241 810 €
- ▶ Vacances en famille : 22 séjours organisés concernant 320 familles soit 1 032 personnes

### LOGEMENT

- ▶ 23 diagnostics sociaux et financiers réalisés dans le cadre de la prévention des expulsions
- ▶ Participation à 20 CCAPEX (Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives), pour 1 315 dossiers examinés
- ▶ 98 demandes de FSL instruites

### LUTTE CONTRE LA NON-DÉCENCE

- ▶ 468 diagnostics logement sur place (conventionnement ADIL)
- ▶ 480 pré-diagnostic téléphoniques, réalisés par la CAF

### INSERTION DES JEUNES

- ▶ 106 aides à la formation BAFA (Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur) pour un montant de 10 629 €
- ▶ 69 jeunes de l'École de la Deuxième Chance ont assisté à 9 séances d'informations collectives. 34 demandes d'intervention formulées auprès des TS
- ▶ 65 réunions dans le cadre de la Garantie Jeunes et Programme de Réussite Educative

### ANIMATION LOCALE

- ▶ 11 centres sociaux dont 8 au sein de Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV)
- ▶ 6 préfigurations de Centres Sociaux
- ▶ 53 EVS, dont 22 en QPV, implantés dans 21 communes

### ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- ▶ 1 862 allocataires bénéficiaires du RSA majoré orientés vers la CAF
- ▶ 1 735 allocataires reçus et 1 391 CER signés
- ▶ 4 915 familles accompagnées par les travailleurs sociaux
- ▶ 478 Aides Financières Individuelles pour un montant de 380 517 €
- ▶ 22 séjours vacances familles organisés au bénéfice de 320 familles soit 1 032 personnes pour une subvention de 339 409 € versée au gestionnaire.
- ▶ 309 personnes accompagnées par le Point conseil budget
- ▶ 12 épiceries sociales financées à hauteur de 210 000 €
- ▶ 5 porteurs de projets insertion financés pour un montant de 386 740 €
- ▶ 15 séances d'informations collectives « Rester parents après la séparation » animées par les médiateurs familiaux

### SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

- ▶ Reaap (Réseau d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents) : 27 gestionnaires pour 31 projets
- ▶ Clas (Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité) : 60 projets financés permettant un soutien scolaire personnalisé et un accompagnement des parents dans leurs rôles éducatifs pour 5 888 enfants bénéficiaires
- ▶ 11 médiateurs familiaux, 897 médiations abouties
- ▶ 4 Espaces rencontres et une mobilisation en prévention des Violences Intra Familiales
- ▶ 22 Classes passerelles fréquentées par 427 enfants, pour une subvention accordée de 473 155 €

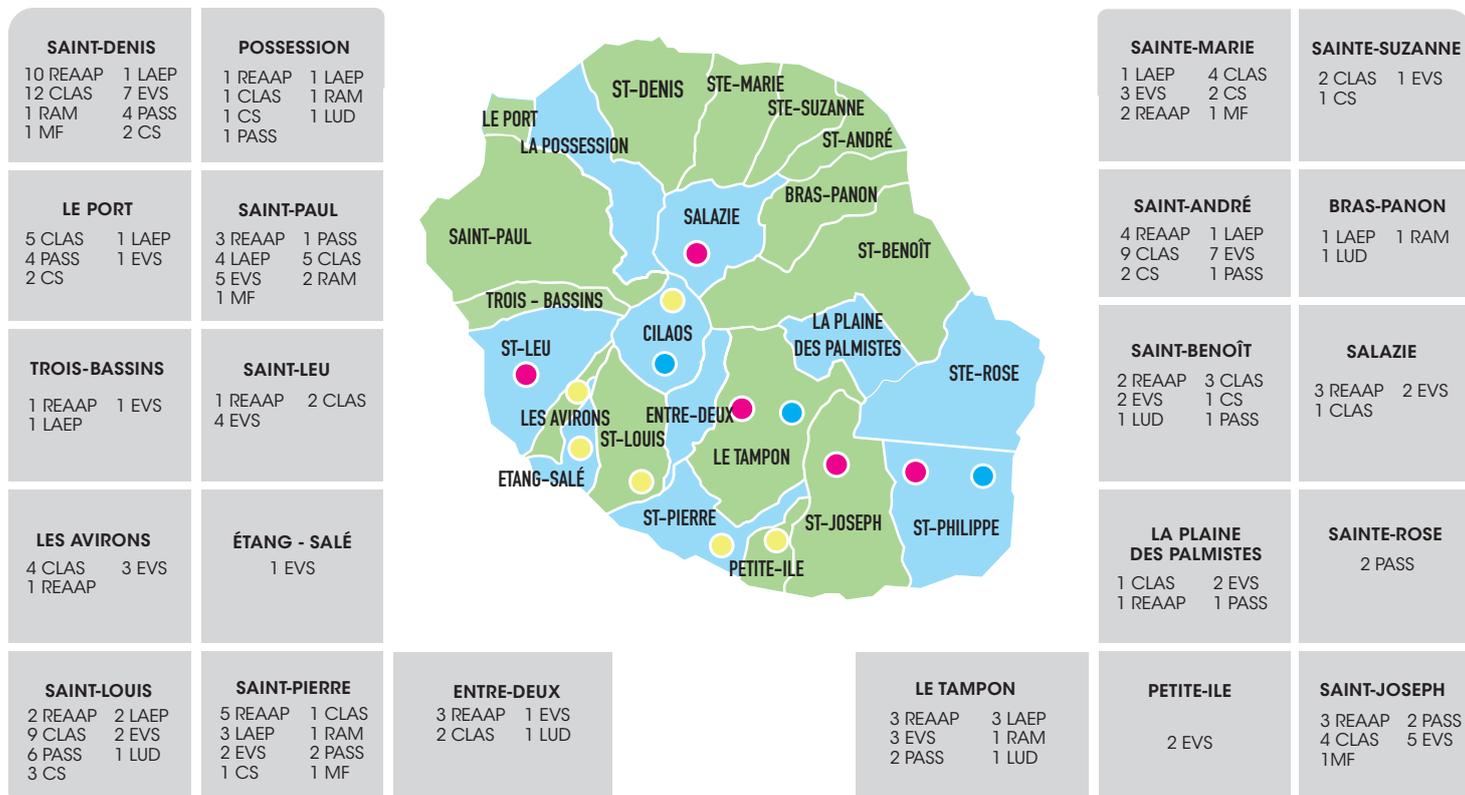
### RESTAURATION SCOLAIRE

- ▶ 2 175 gestionnaires, 152 189 rationnaires pour un montant de 37 990 005 €

## Nos partenariats

### 14 Conventions Territoriales Globales (CTG)

80 % de la population couverte



Communes signataires d'une CTG

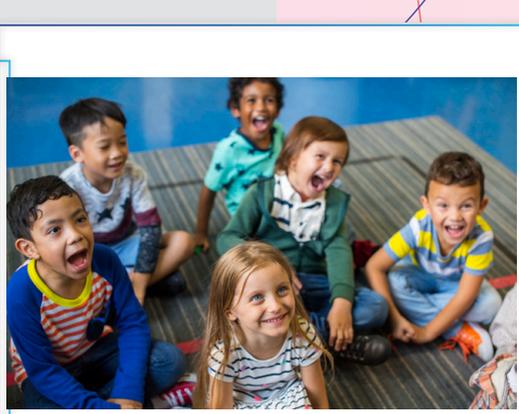
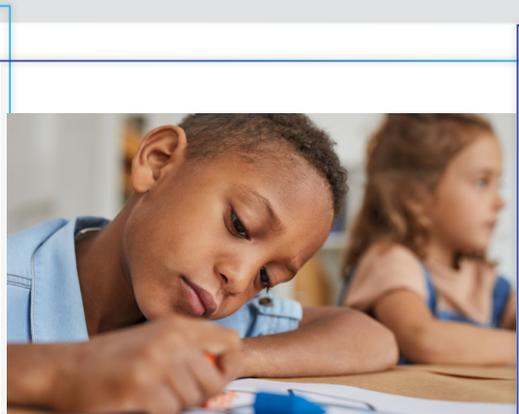
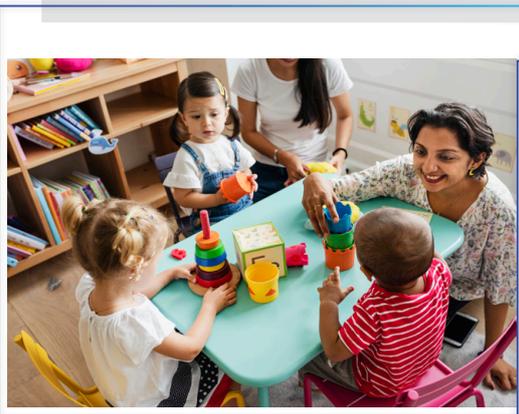
Communes en préparation de signature de CTG

#### Contrats Enfance / Jeunesse (passage à la CTG en 2022)

- Contrats Jeunesse
- Contrats Enfance
- Contrats Enfance (Centre Intercommunal d'Action Sociale du Sud)

- 45 REAAP** : Actions financées au titre du Réseau d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents
- 5 MF** : Associations financées au titre de la médiation familiale avec 11 ETP
- 18 LAEP** : Lieux d'accueil enfants-parents
- 60 CLAS** : Actions financées dans le cadre du Contrat local d'Accompagnement à la Scolarité

- 13 CS** : Centres sociaux agréés
- 53 EVS** : Espaces de Vie Sociale
- 7 RAM** : Relais assistantes maternelles
- 6 LUD** : Ludothèques
- 23 PASS** : Dispositifs / classes passerelles



## Nos modes de contacts

### 43 lieux d'accueil

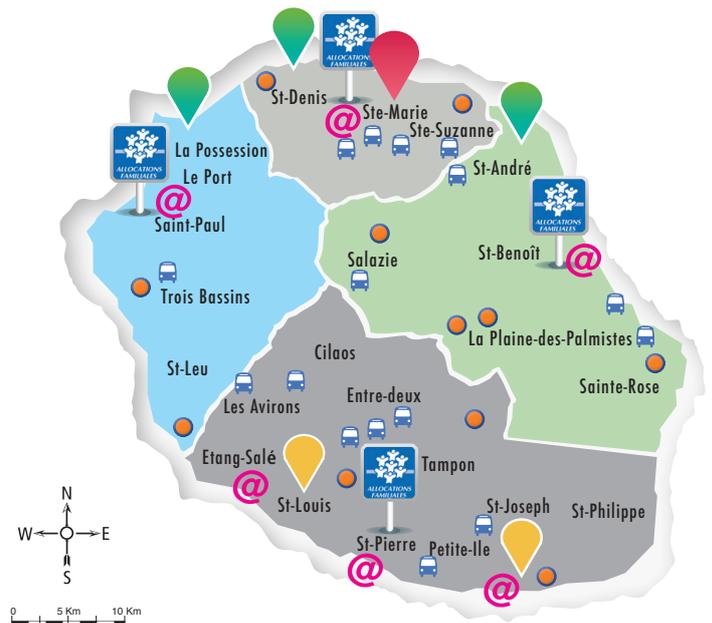
 4 antennes	 11 permanences TCI
 Siège Caf	 6 espaces numériques
 3 guichets	 16 arrêts Mobi'Caf
 2 bureaux détachés	

### 42 partenaires relais

Associations, centres sociaux, mairies annexes, cybercases, cyberbases, médiathèques, ...

### 13 Frances Services labellisées

Un réseau d'accompagnement des allocataires dans leurs démarches



Sources : Observatoire Statistiques et Études (OSE) - © GEOFLA 2.0 - IGN 2015



#### Les Espaces Multi-Services

- **45 903** connexions authentifiées depuis les **47** postes informatiques en libre-service dans les espaces multi-services des antennes  
*(en baisse depuis 2018 en raison de l'application des distanciations sociales)*



#### L'accueil physique

- **101 632** personnes reçues (hors espaces multi-services)
- **43** points d'accueil

#### @ Les mails

- **88,4 %** d'adresses mail connues
  - **105 909** mails reçus (-2 % par rapport à 2020)
  - **127 145** mails envoyés dans le cadre de la gestion des dossiers (+19 % par rapport à 2020)
- Ouverture d'une boîte mail, offrant la possibilité de transmettre les pièces justificatives : **700** pièces ont été reçues par ce canal en période de confinement



#### Mon compte Partenaire, le Service aux Partenaire

- **206** partenaires habilités au service CDAP<sup>(1)</sup> dont **11** nouveaux pour 2021
- **104** gestionnaires habilités au service AFAS<sup>(2)</sup>
- **32 798** habilitations à l'offre bailleurs

(1) Consultation du Dossier Allocataire par les Partenaires  
(2) Aides financières d'Action Sociale



#### L'accueil téléphonique

- **274 424** communications traitées par le serveur vocal
- **319 360** appels traités par les équipes de la plateforme téléphonique
- Un taux d'appels décrochés de **87 %** (agents et serveur vocal)



#### Le site internet [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

- **292 607** allocataires web distincts ont visité le site
- **1 081 706** consultations de « Mes démarches en ligne »
- **3 551 864** accès à « Mes paiements »
- **2 158 276** pièces arrivées par voies dématérialisées (+81% par rapport à 2020)
- **167 826** allocataires distincts ont utilisé l'offre mobile Internet (+14% par rapport à 2020)



#### Les bornes interactives

- **12 962** allocataires ont utilisé les 3 bornes
- **5** bornes scanners
- **38 731** pages consultées



#### Le courrier

- **540 780** courriers expédiés en 2021
- **184 150** courriers papiers reçus
- **2 447 091** courriers reçus tous canaux confondus

## La recentralisation du RSA

Engagée depuis le 1er janvier 2020, la recentralisation du RSA positionne la Caf de La Réunion comme un acteur central de ce dispositif d'insertion. Le 1er décembre 2020 a marqué une nouvelle étape avec le transfert des missions d'orientation de tous les demandeurs de RSA vers les 4 référents uniques.

La recentralisation vient renforcer le dispositif d'insertion via le déploiement de nouveaux outils et process, mais également fluidifier l'orientation du bénéficiaire afin d'encourager sa sortie positive. Le développement de l'extranet ESPOAR a été réalisé dans ce contexte.



ESPOAR permet d'outiller et de digitaliser le processus d'accompagnement des bénéficiaires de RSA, de l'inscription dans la prestation jusqu'à la mise en parcours vers l'insertion, via l'orientation.

Ainsi du 01/12/20 au 31/12/21, la Caf de La Réunion a enregistré et traité :

- ➔ **17 738** demandes de RSA ;
- ➔ **12 343** orientations via l'algorithme « péi » de l'extranet Espoar ;
- ➔ **3 037** orientations à la suite d'un entretien giratoire ;
- ➔ **637** saisines de l'Equipe Pluridisciplinaires (EP) qui ont abouti à **269** réorientations et **85** sanctions.
- ➔ Par ailleurs, il est dénombré **14 619** demandes de RSA en 2021 contre 18 080 en 2020, soit une diminution de **19%**.
- ➔ Enfin, la Prime d'activité dénombre **85 605** bénéficiaires, soit une augmentation de **6 %** sur l'année.

### Délai d'orientation 2021

**36,5 jours**

Pour les bénéficiaires ayant fait l'objet d'une orientation évidente

**90 %**  
en moins d'un mois

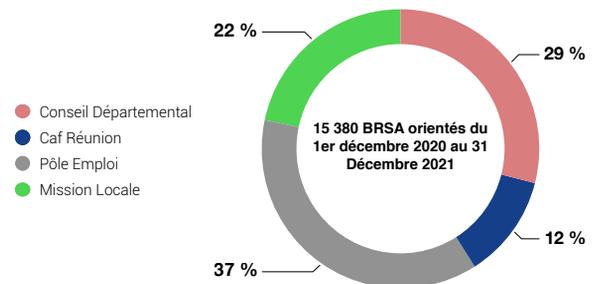
**103 jours**  
avant la recentralisation

Pour l'ensemble des bénéficiaires

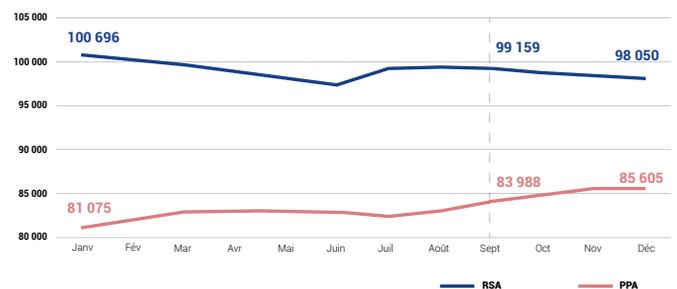
**70 %**  
en moins d'un mois



### Répartition des orientations entre les organismes référents



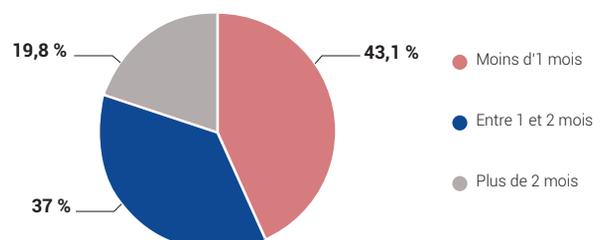
### Courbe RSA / PPA



### Délai de contractualisation

Bénéficiaire RSA majoré (public Caf)

**80 %**  
en moins de 2 mois





412 rue Fleur de Jade - CS 61038  
97833 Sainte-Marie Cedex

[www.caf.fr](http://www.caf.fr)

 **3230**, le nouveau numéro unique



Rejoignez nous sur Facebook  
<https://www.facebook.com/cafreunion974>



Rejoignez nous sur LinkedIn  
CAF de La Réunion

