



Rapport d'activité 2025



Caisse d'Allocations familiales de la Dordogne



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Caf
de la Dordogne

Caisse d'Allocations familiales
de la Dordogne



Edito

L'année 2025 était celle du 80ème anniversaire de la Sécurité sociale, l'occasion de rappeler que la politique familiale française est un pilier essentiel de la cohésion sociale.

En effet, portée par la branche famille, elle accompagne de nombreux citoyens à chaque étape de leur vie à travers ses prestations et son action sociale.

Elle s'articule autour de trois grands domaines :

- L'accompagnement des familles,
- Les aides au logement,
- Les prestations de solidarité.

En Dordogne, la Caf incarne ces missions au quotidien grâce à l'engagement de ses équipes.

En 2025, notre collectif de près de 180 collaborateurs a continué de se mobiliser avec professionnalisme et sens du service public, dans un environnement en évolution constante.

A la croisée des chemins entre simplicité et modernité, la Caf de la Dordogne a mis en place la solidarité à la source (S.A.S.) qui permet de fiabiliser les déclarations des allocataires et ainsi de réduire les risques d'erreur de paiement, contribuant ainsi à une meilleure qualité de service.

Les résultats du baromètre de satisfaction des allocataires témoignent de notre réussite : 89%.



Par ailleurs, les orientations définies par le Conseil d'administration en matière d'action sociale continuent de structurer notre intervention.

Elles garantissent cohérence, lisibilité et transparence au bénéfice de nos partenaires et de nos publics.

Ainsi en 2025 plusieurs projets ont pu être lancés pour répondre aux besoins des allocataires. Des places sont désormais réservées dans une crèche de Bergerac pour les enfants des personnes suivant un parcours d'insertion professionnelle. Un appel d'offre a permis de retenir 2 associations pour gérer un pôle ressources handicap qui sera à la fois au service des professionnels de la petite enfance et enfance et des parents confrontés au handicap de leur enfant.

Enfin 2025 a été une année de renouvellement des Conventions Territoriales Globales qui lient les collectivités locales et la Caf.

Les besoins de la population du territoire concerné par la CTG sont étudiés avec les habitants et des actions et projets sont identifiés pour y répondre. Par ces contrats, la Caf permet la concrétisation de ces projets par le cofinancement qu'elle apporte entre 30 et 80 % du coût total.

En parallèle, les engagements pris dans le cadre de la Convention nationale d'objectifs et de gestion 2023-2027 avec l'État se déploient progressivement,

Par ailleurs, et au plan local, une réflexion a été conduite sur la modernisation de notre offre de service aux allocataires, qui va commencer à être mise en place en 2026. Au plan régional, la Caf de la Dordogne assure la gestion des flux dématérialisés, au service d'autres organismes de la Nouvelle-Aquitaine.

Elle contribue également au niveau national à la qualité de traitement des demandes des allocataires relevant d'autres Caf.

Enfin, au-delà des chiffres et des dispositifs, notre action repose avant tout sur un engagement humain fort. Les temps collectifs et les initiatives visant à renforcer la cohésion des équipes participent pleinement à la qualité du service rendu.

À travers ce rapport d'activité, nous souhaitons vous donner à voir la richesse de nos missions, l'ampleur de notre engagement et l'impact concret de notre action au service des allocataires et du développement social du territoire de la Dordogne.

Claudine Odier,
Directrice de la Caf de la Dordogne

Temps forts 2025



Février

Déploiement de la Solidarité à la source

Ce dispositif vise à simplifier les démarches des allocataires grâce au pré-remplissage des déclarations pour le RSA, la Prime d'activité et les aides au logement. Cette réforme constitue un levier majeur de lutte contre le non-recours et de sécurisation des droits.



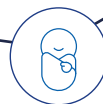
Mars

Salon de la Reconversion Professionnelle

Notre présence sur le Salon annuel dédié à la reconversion professionnelle a permis à l'entreprise de faire découvrir ses différents corps de métiers et ainsi pouvoir recruter de nouveaux collaborateurs.

Visite de Madame la Préfète

Nous avons eu l'honneur d'accueillir Madame la Préfète dans le cadre d'une visite protocolaire. Ce temps d'échange a permis de mettre en lumière les missions de service public portées par l'organisme et de valoriser l'engagement des équipes au service des allocataires.



Avril

Désignation des associations en charge du pôle ressources et handicap

Le PRH a pour objectif de faciliter l'inclusion des enfants dans les structures de droit commun telles que les crèches, centres de loisirs, assistants maternels, et activités culturelles ou sportives.



Juin

Réunion annuelle du personnel

Une journée dédiée à l'information, la cohésion et la collaboration grâce à la participation des salariés de la Caf 24.



Septembre

Ouverture de trois places de crèche à vocation d'insertion professionnel à Bergerac

Photographie des organismes pour les 80 ans de la Sécurité Sociale

Cette photo symbolique illustre la force de notre collectif et constitue un souvenir unique de ce moment partagé. Elle témoigne de l'engagement et de la cohésion des équipes de l'ensemble de nos organismes.



Novembre

Salon de l'emploi et de la formation de Bergerac

Une occasion de présenter nos différents corps de métiers et ainsi pouvoir recruter de nouveaux collaborateurs.

Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de handicap

Dans le cadre de la SEEPH, la Caf 24 a déployé un dispositif de sensibilisation visant à promouvoir une culture plus inclusive et engagée. Vidéo témoignage, articles courts, vignettes, chiffres clés et focus thématiques viennent enrichir la compréhension des enjeux, contribuant ainsi à faire évoluer les regards et à encourager des pratiques plus inclusives.



Décembre

Renouvellement de 1 CTG -> Sarlat

Conférence de Mr Gilles Huteau

À l'occasion des 80 ans de la Sécurité Sociale, la Caf de la Dordogne a organisé une conférence inspirante : « La Sécurité sociale : une idée neuve en 1945, une idée d'avenir 80 ans plus tard ? »

Gilles Huteau est revenu sur le passé, l'émergence de la Sécurité sociale après la Seconde Guerre mondiale et a exploré son rôle aujourd'hui pour préserver une confiance durable dans le système.



Sommaire

1

OFFRE GLOBALE DE SERVICE

- Lutte contre la précarité 11
- Les prestations d'entretien et d'éducation des enfants 15
- Les aides à la conciliation de la vie familiale et professionnelle 19
- Les aides au logement 23
- Les structures financées par la Caf 25

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



1

OFFRE GLOBALE DE SERVICE

Lutte contre la précarité

11

Les prestations d'entretien
et d'éducation des enfants

15

Les aides à la conciliation
de la vie familiale
et professionnelle

19

Les aides au logement

23

Les structures financées
par la Caf

25

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 228 473 145€ en 2025 (+4,11% 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.

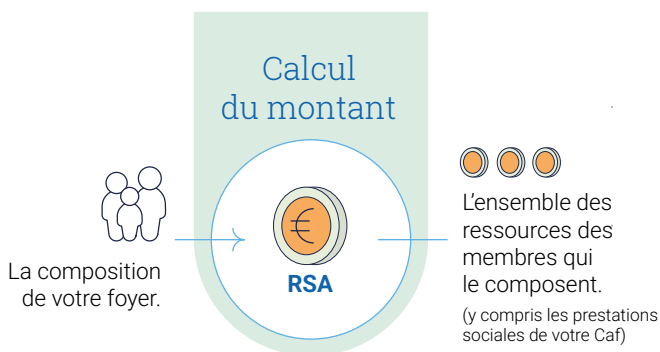
Montant	1 041,59 € / mois (maximum pouvant être minoré selon la situation)
Bénéficiaires	9 598 (+ 2,47% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	9 367

Revenu de solidarité active (RSA)



Conditions d'éligibilité

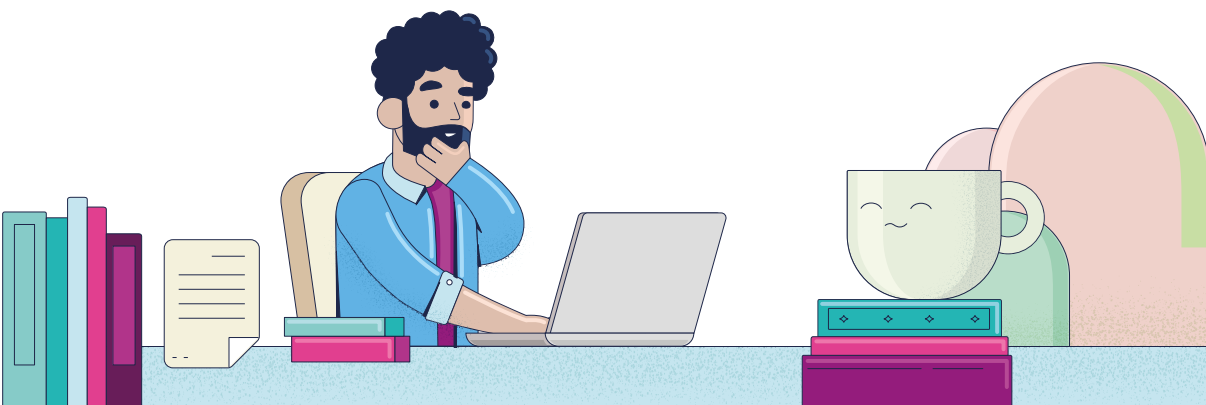
- Avoir plus de 25 ans.
- Habiter en France au moins neuf mois dans l'année.
- Être français, citoyen de l'Espace économique européen, de la Suisse ou avoir un titre de séjour en cours de validité depuis cinq ans minimum.
- Avoir des revenus ne dépassant pas le plafond en vigueur.
- Avoir déjà fait les 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	651,69 € / mois pour une personne seule (maximum pouvant être minoré ou majoré selon la situation)
Bénéficiaires	9 608 (+2,18% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	9 403

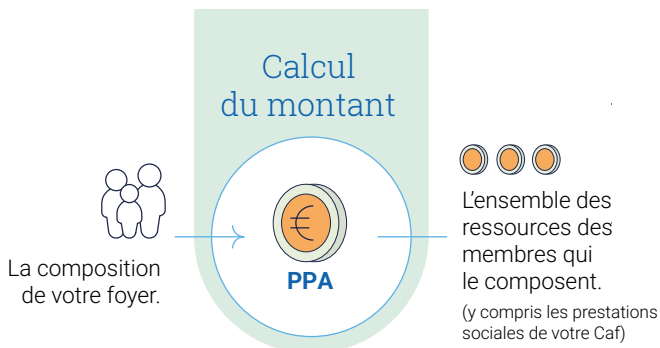


Prime d'activité (PPA)



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	194.47 € / mois (montant moyen versé par bénéficiaire)
Bénéficiaires	28 084 (+2,02% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	27 528



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 5 304 aides et la participation financière de la Caf s'est élevée à 297 797 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. 170 femmes ont reçu une information collective ou individuelle.

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.

PRESTATIONS D'ENTRETIEN ET D'EDUCATION DES ENFANTS

Des prestations légales

Ces prestations sont au coeur de notre activité et représentent 111 361 537 euros de dépenses en 2025 (+2.78% par rapport à N-1).

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 38,06€ et 152,25€ pour deux enfants
	Entre 86,83€ et 347,32€ pour trois enfants
	Entre 48,77€ et 195,07€ par enfant en plus
Bénéficiaires	21 216 (-1.9% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	21 647

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	198,16 €
Bénéficiaires	3 477 <i>(-2,90% par rapport à N-1)</i>
Bénéficiaires N-1	3 581

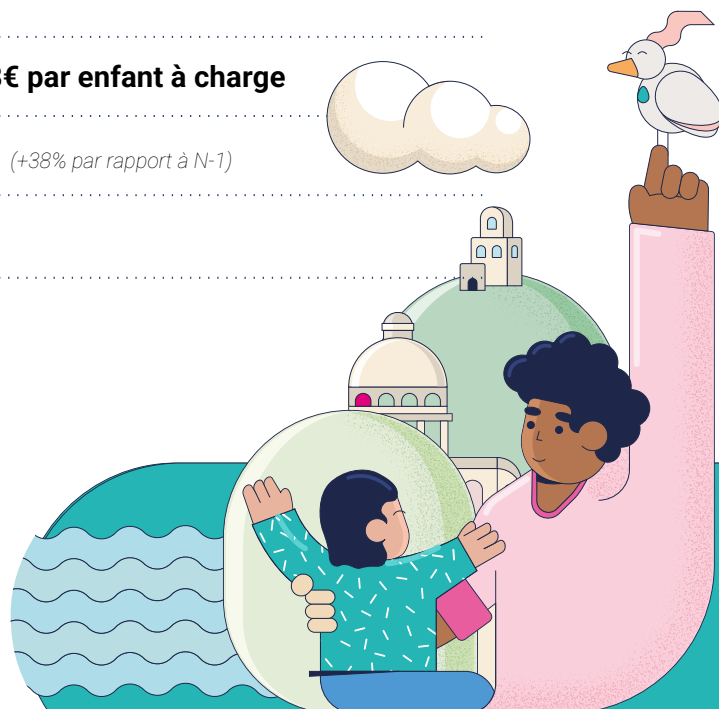
Allocation de soutien familial (ASF)



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	200,78€ par enfant à charge
Bénéficiaires	4 865 <i>(+38% par rapport à N-1)</i>
Bénéficiaires N-1	3 505



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 : 426,87€
	11 - 14 ans : 450,41€
	15 - 18 ans : 466,02€
Bénéficiaires	15 934 (-0.40% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	15 999

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	153,01€ par mois
Bénéficiaires	3 420 (-0,29% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	3 430

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	66,64€
Bénéficiaires	180 (+ 17,6% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	153

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 1 427 103 euros en 2025.

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 (18 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 sont financés par la Caf :

UDAF 24 : 471 271 €

AFAD : 230 095 €

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

- Vacances en familles : 535 bénéficiaires
- Centres collectifs : 507 bénéficiaires
- ALSH : 1774 bénéficiaires

La Caf anime et finance des services de soutien à la parentalité : 1 service de médiation familiale, 2 espaces de rencontre enfants/parents, 69 Contrats Locaux d'accompagnement à la Scolarité, 16 Lieux d'Accueils Enfants/Parents et 97 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 53 351 768 euros en 2025 *(-0.2% 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	1 093,08 €
Bénéficiaires	2 114 <i>(-2,17% par rapport N-1)</i>
Bénéficiaires N-1	2 069



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	198,16 €
Bénéficiaires	6 323 <i>(-6,40% par rapport à N-1)</i>
Bénéficiaires N-1	6 756

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	459,69 €
Bénéficiaires	761 <i>(-7,64% par rapport à N-1)</i>
Bénéficiaires N-1	824

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 : 992,13€ maximum
	Enfant de 3 à 6 ans 496,07€ maximum
Bénéficiaires	3 795 <i>(-1,88% par rapport à N-1)</i>
Bénéficiaires N-1	3 868

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 : 260,68 €
	1 enfant : 391,02€
	2 enfants : 469,22€
	Au moins 3 enfants : 573,49€
Bénéficiaires	208 (+ 1,96% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	204

Des aides d'action sociale

L'ensemble de ces aides se sont élevées à 25 753 303 € en 2025, dont 17 651 123 € en Prestation de Service et 8 102 180€ en Bonus Territoire (CTG) et Fonds Accompagnement Enfance Jeunesse (+1,46% 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 17 Relais Petite Enfance (RPE). 306 communes sont concernées directement ou indirectement par ce dispositif.

126 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 26 118 bénéficiaires pour un montant total de 72 129 526 euros en 2025 (+ 1,09% par rapport à N-1), avec un montant moyen versé de 230 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	9 000 (+ 0,01% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	9 001

Allocation de logement à caractère familial (ALF)

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

Bénéficiaires	4 989 (-5,29% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	5 268

Allocation de logement à caractère social (ALS)

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

Bénéficiaires	12 128 (-1,59% par rapport à N-1)
Bénéficiaires N-1	12 324

Prêt à l'amélioration de l'habitat

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

Bénéficiaires	1
---------------	----------

Allocation logement temporaire (ALT2)

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

12 aires de stationnement :
 - Un montant fixe de 56,50 € par place = 140 403 euros au total.
 - Une part variable, selon le taux d'occupation = 124 162 euros au total.

Lutte contre la non-décence

Afin de renforcer le contrôle de la décence des logements, la Caf de la Dordogne s'appuie sur un partenariat avec SOLIHA pour la réalisation de visites à domicile. Ce conventionnement permet d'effectuer des visites aléatoires, des contrôles de situations signalées ainsi que des contre-visites après travaux. En 2025, 15 visites et 22 contre-visites ont été réalisées, contribuant à garantir aux familles allocataires des conditions de logement conformes aux critères de décence.

La Caf est un acteur engagé du Pôle Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne (PDLHI). À ce titre, elle participe au comité technique réunissant les services de l'État et les partenaires spécialisés dans le logement. En 2025, la Caf a pris part à 11 réunions du comité technique, permettant l'examen de 377 situations de logements dégradés ou indignes (76 dans le parc public et 271 dans le parc privé). Cette mobilisation favorise une prise en charge coordonnée des situations et contribue à l'amélioration durable des conditions de logement des familles du département.

En 2025 (données SOLIHA et PDLHI) :

- 173 logements déclarés non-décents
- 18 logements déclarés insalubres
- 140 logements déclarés décents

Des aides d'action sociale

Ces aides se sont élevées à 655 198 euros en 2025 (+ 29,76% 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 : 352 840 €

Bénéficiaires : 502 pour les prêts ménage et mobilier.

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.

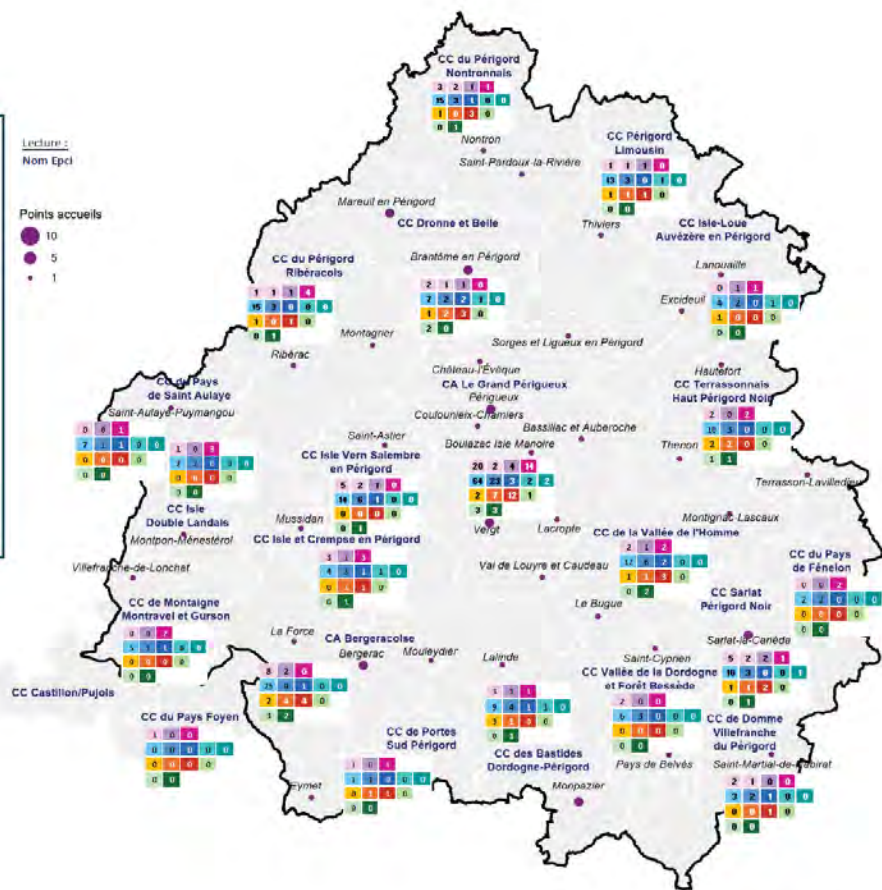
Dépenses : 48 246 €

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 €

Les structures financées par la Caf de la Dordogne



Source : Données Caf, avril 2025

 Les dossiers de la commission d'Action Sociale 2025

Structures	Nombre de structures financées	Financement locaux	Montant
EAJE	1	Subvention/ Prêt	47 652 €
ALSH	11	Subvention/ Prêt	556 497 €
EVS	4	Subvention	11 984 €
RPE	1	Subvention	1 520
MAM	1	Subvention/ Prêt	102 774 €
City Stade	1	Subvention/ Prêt	26 000€
Autres (ludothèque, LAEP...)	1	Subvention	2 414 €
Total	20	Subvention/ Prêt	748 842 €

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 la Commission d'action sociale (CAS) de la Caf 24 qui statue lors de commissions thématiques annuelles.

En 2025, la CAS a validé l'ouverture de 4 nouveaux projets d'espace de vie sociale afin d'appuyer ses politiques territoriales. Elle a également labellisé 3 places de crèche à vocation d'insertion professionnelle (AVIP).

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

29

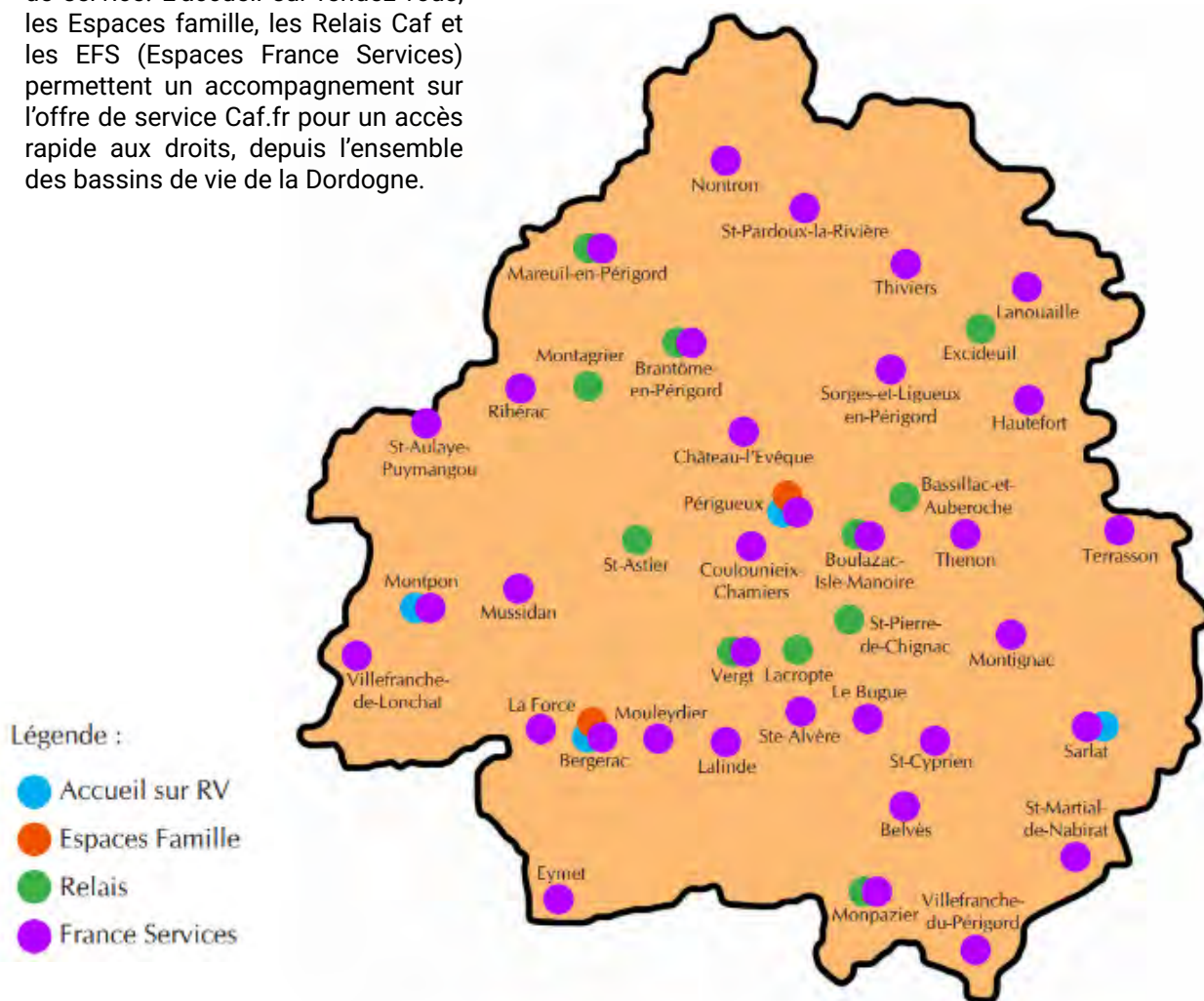
La qualité de service

33

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



Nombre d'allocataires **70 668**



Nombre de personnes couvertes **155 079**



Total des prestations versées **467** millions d'euros



Délais de démarches prestations **10.2** jours



Délais de démarches bénéficiaires minimas sociaux **9.2** jours



Visites sur notre offre
numérique en 2025

1,4 millions
concernent caf.fr

» **1,8** millions
l'appli mobile



Nombre d'appels
téléphoniques reçus

132 296



Nombre de courriers reçus

883 998



Nombre de rendez-vous
réalisés en accueil physique

7 873



Nombre de visites

43 651



Taux de satisfaction client

89%



Qualité de service

La qualité de service constitue un enjeu central pour la Caf de la Dordogne et repose sur une mobilisation constante des équipes afin de garantir la fiabilité des traitements et la sécurisation des droits versés aux allocataires.

Cette exigence s'appuie notamment sur le travail de supervision réalisé par les techniciens ainsi que sur les opérations de contrôle menées par les services de la Direction comptable et financière. À travers la vérification des dossiers, le suivi des indicateurs et les actions de régularisation engagées, l'organisme veille à maintenir un haut niveau de qualité dans la liquidation des prestations comme dans le recouvrement des indus.

Les résultats obtenus en 2025 traduisent l'implication des équipes et la robustesse des dispositifs de contrôle déployés, avec des taux de qualité et de recouvrement qui demeurent à un niveau particulièrement satisfaisant.



Taux de qualité de la liquidation : IQL0 avant paiement **94.98%**



Taux de qualité des dossiers en volume après paiement IQL6 **98.23%**



Taux de recouvrement réel à 24 mois des indus standards **83.60%**



Taux de recouvrement réel à 48 mois des indus frauduleux (hors indus Rsa) **81.40%**



La commission de recours amiable



Nombre de recours présentés à la CRA **163**



Pourcentage de demandes accordées **66%**



Enjeux financier total **630 134 €**



Montant total accordé **416 215 €**

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.

	Nombre de contrôles	Montant des impacts financiers	Dont indus	Dont rappels	Impact financier moyen
Contrôles automatisés	250 107 National : 27 500 649	2 004 770 € National : 443 065 059 '	1 103 126 € National : 242 832 294 '	901 645 € National : 200 232 765 '	8 € National : 16 '
Contrôles sur pièces	5 018 National : 1 614 613	2 251 863 € National : 759 183 278 '	1 796 315 € National : 607 230 736 '	455 546 € National : 151 952 541 '	449 € National : 470 '
Contrôles sur place	346 National : 83 196	1 658 855 € National : 476 715 611 '	1 448 060 € National : 419 995 564 '	210 795 € National : 56 720 047 '	4 794 € National : 5 730 '
Total	255 471 National : 29 198 458	5 915 488 € National : 1 678 963 948 €	4 347 501 € National : 1 270 058 594 €	1 567 986 € National : 408 905 353 €	

3

LE FONCTIONNEMENT

Composition du conseil
d'administration

37

L'organisation des services

39

Composition du conseil d'administration

au 31 décembre 2025

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

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

Représentants des assurés sociaux sur désignation

Confédération générale du travail (CGT)

Titulaires : ARQUEY Jean-Michel,
SIMARD Christelle
Suppléant : DOUSSEAU Frédéric

Confédération générale du travail force ouvrière (CGT-FO)

Titulaires : BOUQUINAUD Sylvia,
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

2ème Vice-présidente
X

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

Représentants des associations familiales sur désignation

Union nationale des associations familiales (Udaf)

Titulaires : BERAUD Françoise,
DUGOULET-BARRIERE Cathia,
LABROUSSE Matthieu,
SAJOUS Fabien
Suppléants : DESCHAMPS Hubert,
LAPORTE Béatrice,
PILLOT Cécile,
REGNIER Nadine

Personnes qualifiées

MALETERRE Hélène,
REYNAL Jean-Louis,
SAJOUS Matthieu,
SPETTNAGEL 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

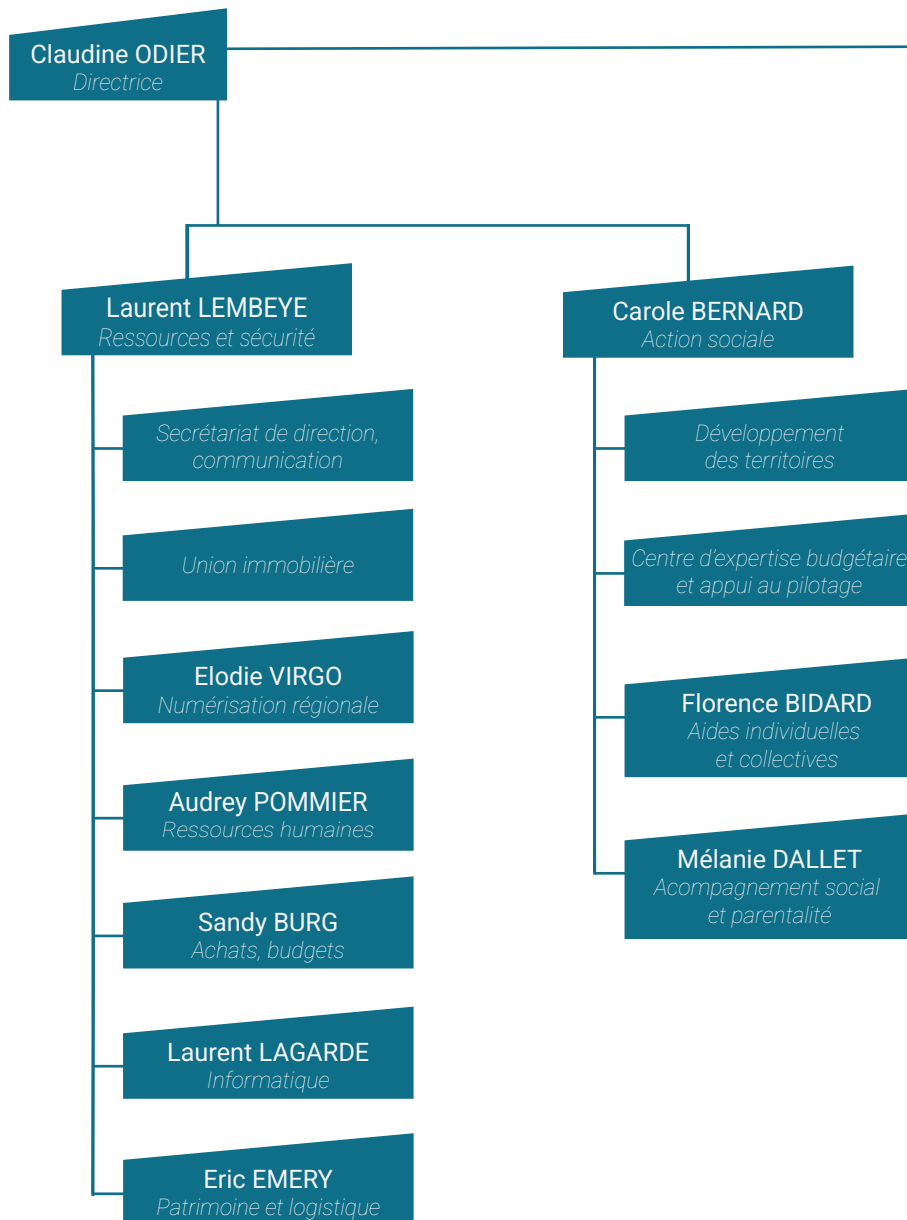
Gestion du fonds de compensation du handicap

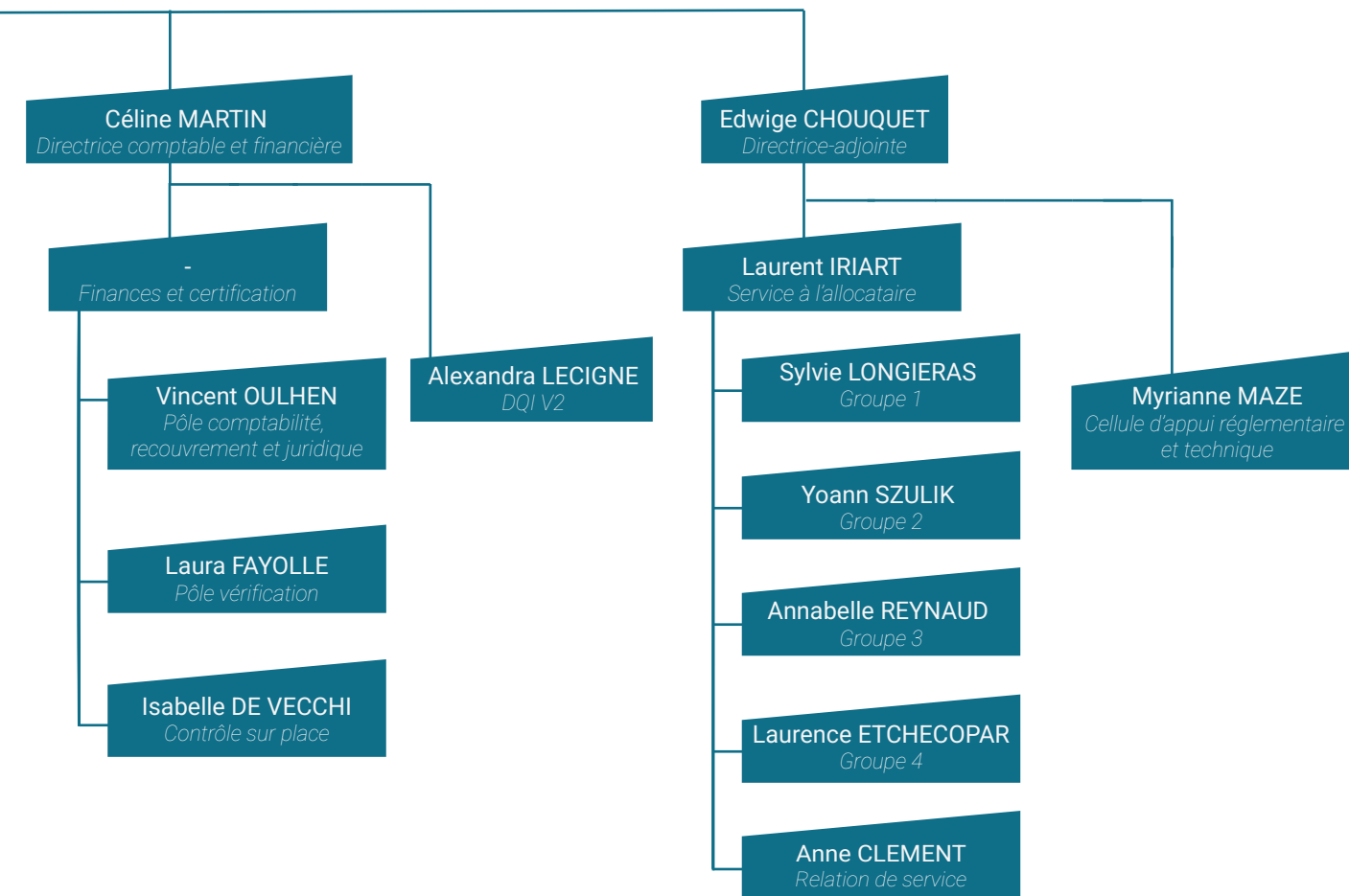
Commission départementale de coordination des actions de prévention des expulsions locatives

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 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 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 de qualité rendu 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.

Montant des dépenses 2025	Frais de personnel : 10 508 579€
	Fonctionnement : 1 098 486€
Montant des dépenses 2024	Frais de personnel : 9 678 976€
	Fonctionnement : 1 056 959 €
Salariés au 31/12/2025	186

Une année marquée par les 80 ans de la Sécu

L'année 2025 a été marquée par la célébration des 80 ans de la Sécurité sociale, temps fort symbolique permettant de rappeler le rôle essentiel de notre institution dans le quotidien des allocataires et dans la cohésion sociale de notre territoire. À cette occasion, la Caf de la Dordogne s'est pleinement mobilisée afin de valoriser la richesse de ses métiers, l'engagement de ses collaborateurs ainsi que la diversité des expertises qui contribuent chaque jour à la qualité du service rendu.

Dans cette dynamique, la Caf a participé à plusieurs événements d'envergure organisés sur le territoire périgourdin afin de renforcer sa visibilité auprès du grand public, des partenaires et des publics en recherche d'orientation professionnelle. Ces temps de rencontre ont permis de faire découvrir les missions de l'organisme, de promouvoir les valeurs portées par la Sécurité sociale et de susciter des vocations autour de nos métiers.

Une dynamique inter-organisme portée par l'Union immobilière

L'Union Immobilière des Organismes Sociaux du Périgord (UIOSP) favorise la coopération entre la Caf, la Cpam et l'Urssaf. Elle permet de développer une approche concertée autour des enjeux immobiliers, techniques et environnementaux communs, tout en favorisant le partage d'expériences et la mutualisation des moyens.

Au cours de l'année 2025, cette dynamique partenariale s'est traduite par la poursuite de plusieurs projets structurants visant à améliorer les conditions d'accueil des usagers, le cadre de travail des collaborateurs ainsi que la performance énergétique des bâtiments.

Les travaux engagés et les réflexions conduites collectivement témoignent d'une volonté commune de moderniser durablement le patrimoine immobilier de nos organismes.





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).

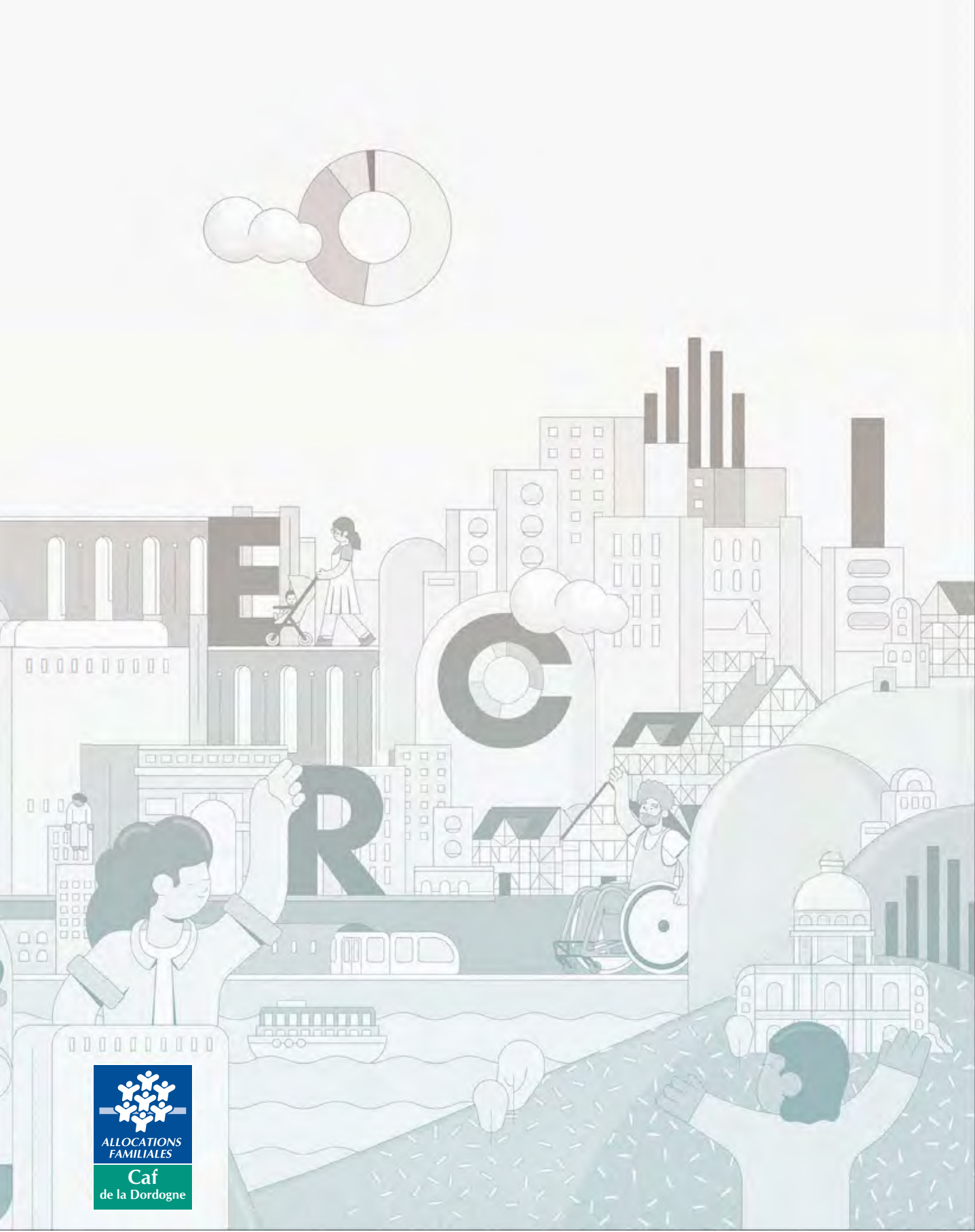
Concrètement, notre service de numérisation régional :

- 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 2025	Flux papier : 5 294 683
	Flux web : 2 400 709
Images traitées 2024	Flux papier : 7 281 010
	Flux web : 2 432 941





Vous avez une question ?

Contactez-nous :



Espace
Mon Compte
sur www.caf.fr



Appli mobile
« Caf - Mon
Compte »



Accueil sur
rendez-vous en Caf
ou par téléphone



Téléphone
au 3230



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

