



DONNÉES

REPÈRES

2022



ALLOCATIONS
FAMILIALES

Caf
d'Ille-et-Vilaine

ACTIVITÉ / CAF D'ILLE-ET-VILAINE

LA CAF, ACTEUR MAJEUR DU TERRITOIRE

SA MISSION

Depuis 70 ans, les Allocations familiales accompagnent les familles dans leur vie quotidienne. Mobilisée au service des allocataires, la Caf assure le versement des prestations légales et développe une action sociale sous forme d'aides collectives et individuelles sur son territoire.

Présente dans les territoires, elle développe et promeut les actions en faveur de l'investissement social ; elle dispose de toutes les capacités et compétences pour contribuer à l'évaluation et à la conception des politiques publiques.

À LA FOIS OPÉRATEUR, RÉGULATEUR ET INVESTISSEUR

Dans son rôle d'opérateur, la Caf assure un haut niveau de qualité de services avec comme objectif principal l'attribution du juste droit.

Elle contribue à la mise en œuvre des politiques publiques en soutenant des projets partenariaux qui permettent l'émergence de nouvelles offres d'équipements ou de services, une meilleure accessibilité géographique et financière pour les familles...

UN DOCUMENT DE RÉFÉRENCE

Ce livret synthétique recense l'ensemble des données clés et permet d'avoir une vision globale de l'activité de la Caf d'Ille-et-Vilaine sur cette année 2022.

Bonne lecture !

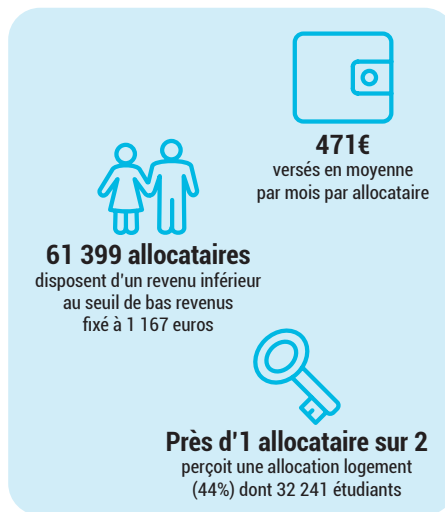
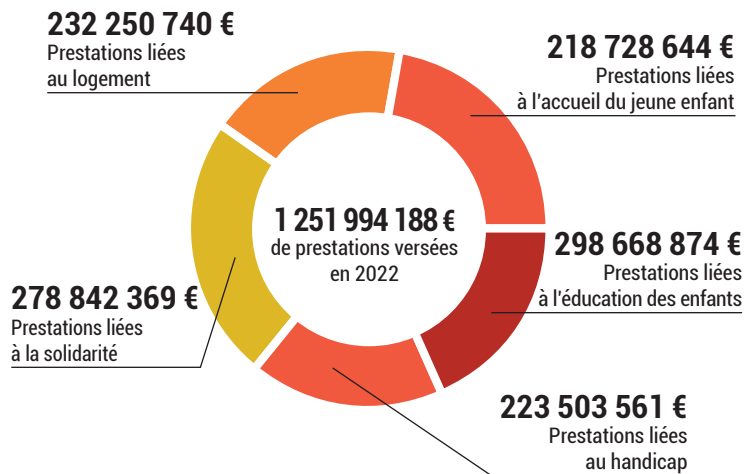


237 923

ALLOCATAIRES AU 31.12.2022

+1,7% EN 2022 / NATIONAL +0,6%

→ LA CAF, ACTEUR DE LA VIE SOCIALE ET ÉCONOMIQUE



→ SES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Objectifs Cnaf

Résultats Caf 35

Accueil physique

Proposition de RDV dans les 7 jours

71,08 %

62,07 %

Téléphone

Appels traités (agents + serveur vocal interactif SVI)

79,9 %

87,47 %

Liquidation

Délais de la démarche Prestations

17,11 JOURS

18,52 JOURS

Délais de la démarche Bénéficiaires de Minima

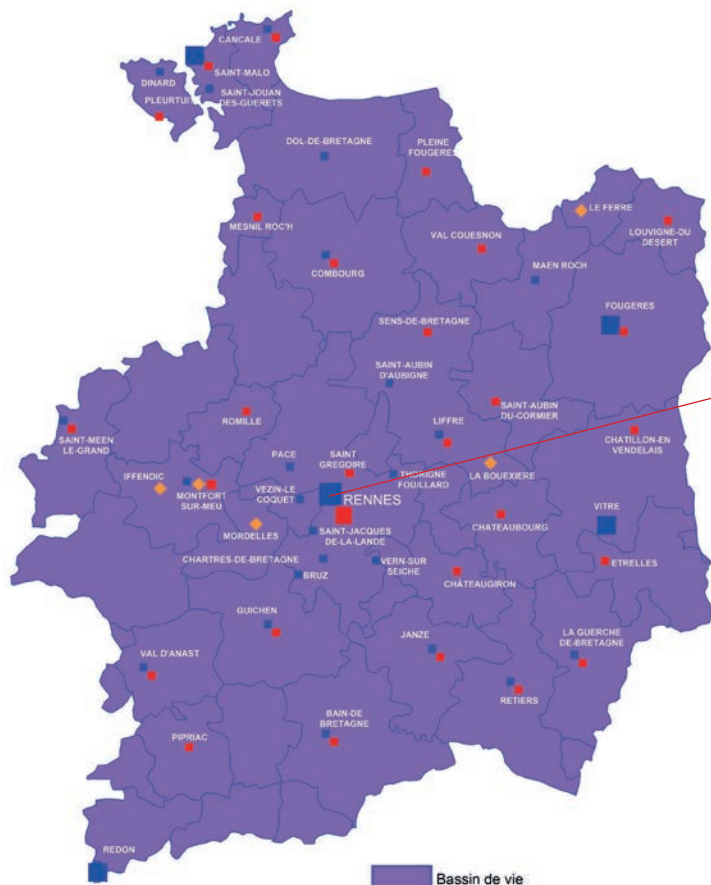
14,62 JOURS

15,78 JOURS

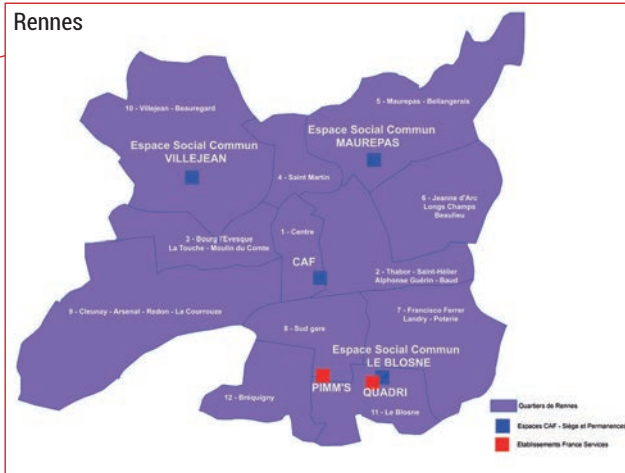
En 2022, 919 rendez-vous ont eu lieu par téléphone en moyenne par mois.

→ LES RELATIONS AVEC LES ALLOCATAIRES

Accueil Caf et espaces numériques



Rennes



Plusieurs canaux de contact :

- site internet Caf.fr,
- application mobile « Caf - Mon compte »,
- accueils physiques,
- téléphone 3230,
- courriers,
- mails...



11 043
rendez-vous
téléphoniques



7 197
entretiens
physiques



603 592
communications traitées
dont
483 466 par les agents Caf
120 126 via le SVI (serveur vocal interactif)

Bassin de vie

- Espaces CAF -Siège - Antenne - Permanence
- ◆ Accueils Numérique Labels CAF - Points et Relais numériques
- Etablissements France Services

au 31 décembre 2022

→ LA CAF CONNECTÉE

La relation avec les allocataires **est largement dématérialisée**

Les professionnels de la Caf accompagnent quotidiennement les allocataires dans leurs démarches numériques. Des ordinateurs sont en libre service pour faciliter les démarches en ligne et un accompagnement individualisé est proposé aux allocataires qui le souhaitent. Un réseau de partenaires permet également aux allocataires d'accéder à l'offre rapide ou complète via 18 ordinateurs installés en partenariat avec la Caf.



80,5 %

DE PIÈCES RÉCEPTIONNÉES
EN LIGNE



73,4 %

DE RESSOURCES DÉCLARÉES
EN LIGNE



89,2 %

DES DÉCLARATIONS
TRIMESTRIELLES
DU REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE
TRANSMISES SUR CAF.FR



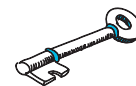
53,3 %

DES PIÈCES ARRIVÉES SONT
DES TÉLÉPROCÉDURES
(LIQUIDATION AUTOMATIQUE)



77,7 %

DES CERTIFICATS DE SCOLARITÉ
DÉCLARÉS SUR CAF.FR



63,1 %

DES DEMANDES D'AIDES
AU LOGEMENT (HORS AL ÉTUDIANTS)
RÉALISÉES EN LIGNE

→ LA CAF CONNECTÉE

En 2022, on compte **près de 900 000 visites** sur notre offre digitale, toutes Caf confondues. 52% de ces visites concernent l'appli mobile « Caf-Mon compte » (soit 457 403 246 visites), et 48% sont réalisées sur Caf.fr (soit 425 509 210 visites).

Zoom sur les données Caf 35

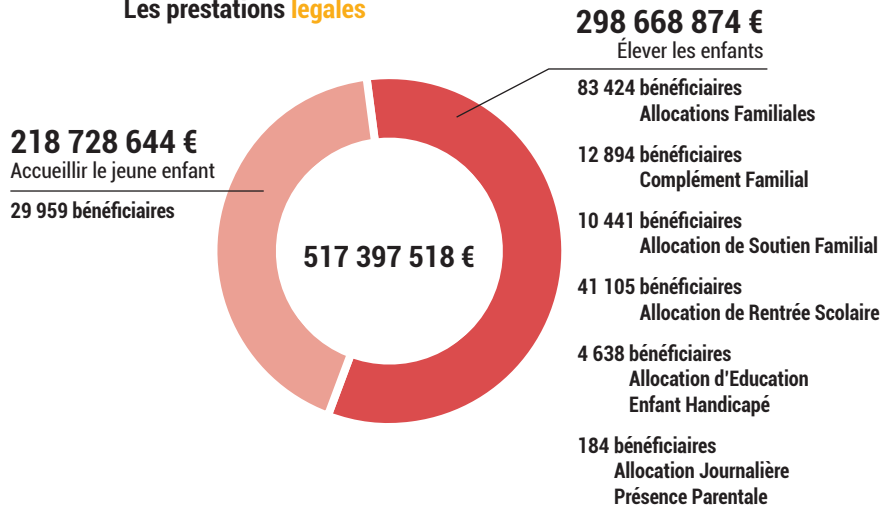
> Chiffres clés sur les consultations du site local Caf.fr et l'application mobile « Caf - Mon compte »



* Il s'agit de l'ensemble des allocataires ayant bénéficié d'au moins une prestation au cours du mois considéré.

→ CONCILIATION VIE FAMILIALE / VIE PROFESSIONNELLE ET SOUTIEN À LA FONCTION PARENTALE

Les prestations légales

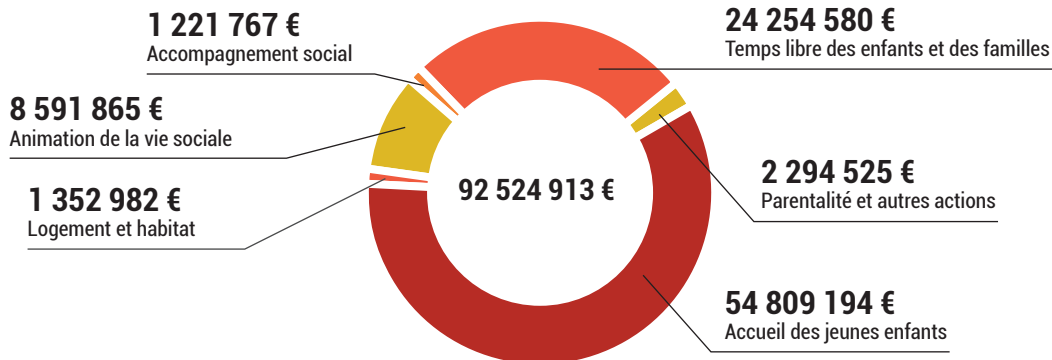


Le dispositif
VACAF a permis
le départ en vacances de
2 418 familles



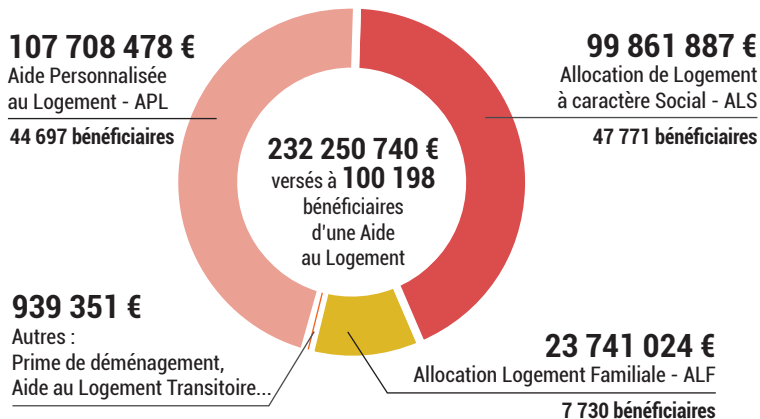
4 830 places
en Établissement d'Accueil
du Jeune Enfant (EAJE hors PAJE)
sur le département

L'action sociale



→ LE LOGEMENT

Les prestations légales



Source : Rapport financier 2022

L'action sociale

Par délégation du Département, la Caf assure la gestion du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL). Ce dernier contribue à l'accès au logement et au maintien dans les lieux des publics les plus fragiles : **9 538** demandes accordées sur **12 030** sollicitations.

1 568 demandes d'aides financières ont été prises en charge par la Caf.



5 528

demandes d'APL ont été transmises par téléprocédure via IDEAL, outil spécifique dédié aux bailleurs sociaux

Un des objectifs de la COG est de mettre l'accent sur la simplification des démarches et des relations avec nos partenaires.



2 035

signalements d'impayés de loyer dont **354** orientés en Commission CCAPEX

Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives

→ LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

Les prestations légales

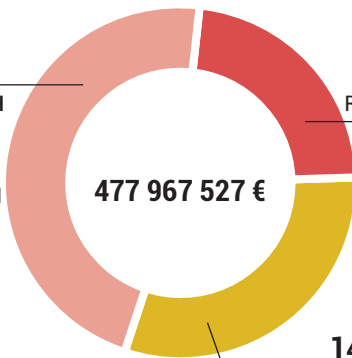
223 503 561 €

Aide liée au Handicap

21 033 bénéficiaires AAH

4 310 bénéficiaires
complément AAH

4 638 bénéficiaires AEEH



477 967 527 €

109 027 961 €

Revenu de Solidarité Active

18 687 bénéficiaires

Montant moyen mensuel 486 €

145 436 005 €

Prime d'activité

75 143 bénéficiaires

Montant moyen mensuel 161 €

Source : Rapport financier 2022

L'action sociale

L'accompagnement social des allocataires s'est traduit par :

- 2 792 rendez-vous des droits réalisés en 2022,
- 5 234 allocataires rencontrés par les travailleurs sociaux de la Caf en 2022, lors d'événements de vulnérabilité (séparation, monoparentalité, décès...).



4 742

demandes de RSA via Caf.fr
en 2022

Typologie des bénéficiaires

	Revenu de Solidarité Active	Prime d'activité
Nb total de bénéficiaires	18 687	75 143
dont hommes seuls	7 879	25 131
dont femmes seules	9 016	34 625
dont couples avec ou sans enfants	1 792	15 258

→ UNE GESTION MAÎTRISÉE DES DÉPENSES PUBLIQUES

Le contrôle des **droits allocataires**

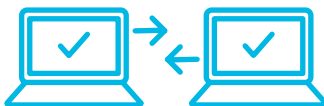


426 178

contrôles effectués
par la Caf d'Ille-et-Vilaine
pour une **régularisation**
(hors lutte contre la fraude)

de **14 708 483 €**
(indus et rappels confondus)

dont →



394 144

contrôles automatisés
(échange de données avec Pôle
emploi, la Dgfiip...)



30 865

contrôles sur pièces
(demande de justificatifs
à l'allocataire)



1 169

contrôles sur place
(visite du contrôleur
chez l'allocataire)

La lutte **contre la fraude**



741

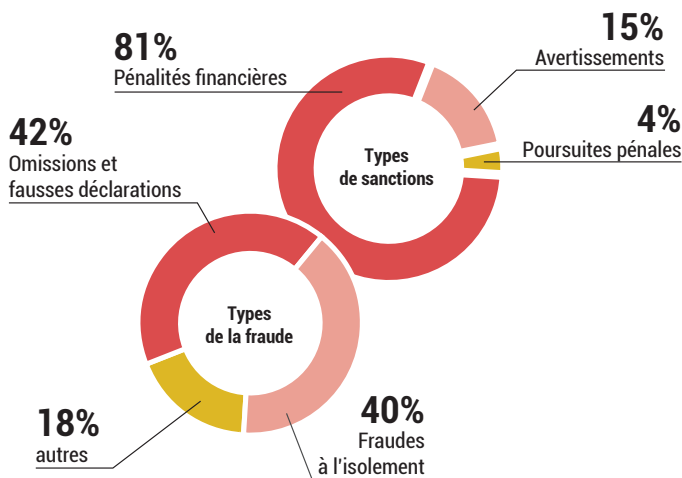
fraudes détectées
par la Caf d'Ille-et-Vilaine
soit **4 057 618 €**

Toutes les fraudes détectées
sont sanctionnées



Cela représente **0,3%**
des allocataires et du montant
des prestations versées

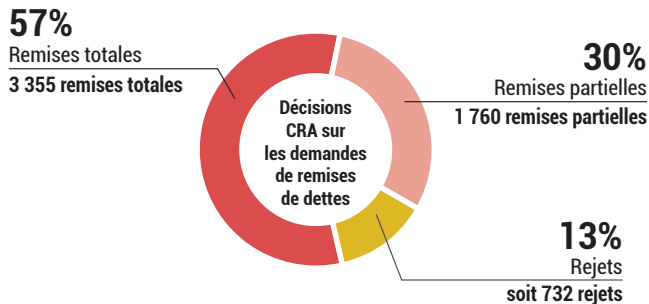
Le montant moyen
d'une fraude est de
5 476 €



Les remises de dettes



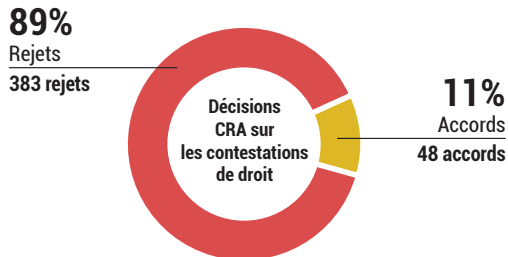
5 847
demandes de remises de dettes
reçues en 2022
pour un montant de
3 181 407 €



Les contestations de droit



431
contestations de droit
reçues en 2022



DONNÉES REPERES 2022

Service Com. Caf d'Ille-et-Vilaine - Août 2023 - Impression Caf35 - Papier recyclé - © AdobeStock.DisobeyArt-macrovector-misabobbi - Happy Art - Robert Kneschke



CAF D'ILLE-ET-VILAINE

caf.fr