

46 %
personnes
couvertes

139 800
allocataires

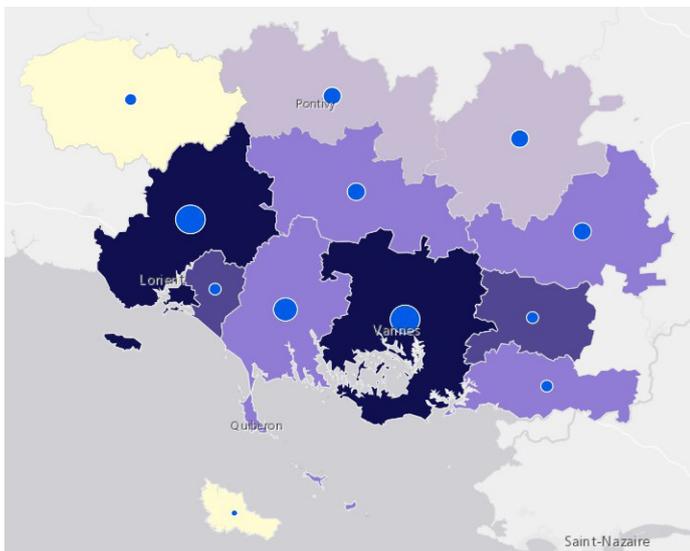
En Morbihan, 341 000 habitants sont couverts par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit 46 % de la population totale. Ce taux varie selon les communautés de communes : de 34,8 % (Roi Morvan communauté) à 48,2 % (Lorient agglomération).

La répartition des configurations familiales des allocataires est proche quel que soit l'échelon géographique (départemental, régional et national). En Morbihan, les allocataires se composent à 44 % de personnes seules, à 37 % de couples avec enfant(s), à 14 % de familles monoparentales et à 5 % de couples sans enfant.

5 100 étudiants bénéficient d'une aide soit 4 % des allocataires (7 % au niveau régional et 6 % au niveau national).

Les aides versées par la Caf visent à soutenir le niveau de vie des bénéficiaires et à réduire les inégalités de revenus. Pour 12 % des allocataires, la totalité de leurs ressources financières correspond uniquement aux prestations légales (15 % aux niveaux régional et national). 36 000 foyers allocataires vivent sous le seuil de bas revenus avec un niveau de vie par unité de consommation inférieur à 1 096 €. Dans ces foyers précaires vivent 30 450 enfants.

Nombre d'allocataires et taux de couverture de la population par la Caf



Sources : Caf 31/12/2019 et Insee RP 01/01/2016
© IGN © Geofla 2.0.2016

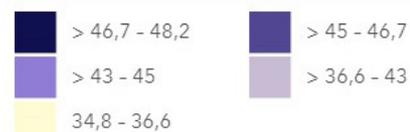
➤ POUR ALLER PLUS LOIN...

<http://data.caf.fr/dataset/population-des-foyers-allocataires-par-commune>

Nombre d'allocataires Caf par Epci



Part des habitants couverts par la Caf par Epci



Petite enfance



Enfance
et parentalité



Logement
et cadre de vie



Solidarité
et insertion



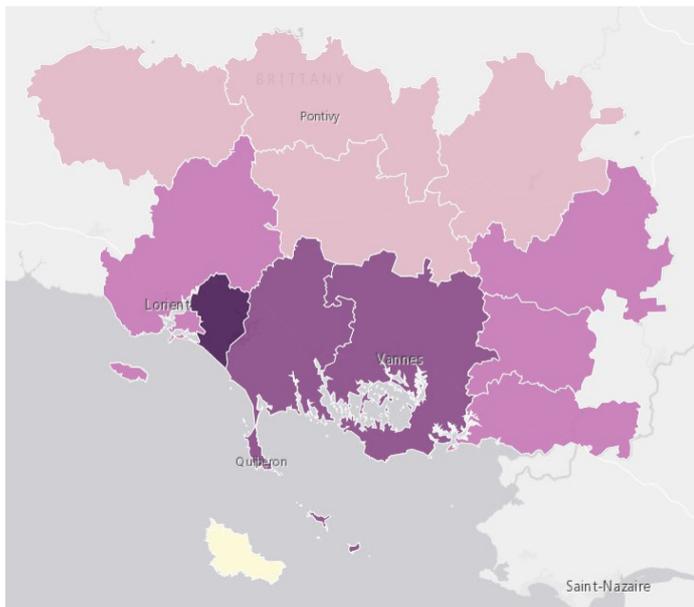
Zoom sur l'enquête
de satisfaction
allocataires

Petite enfance

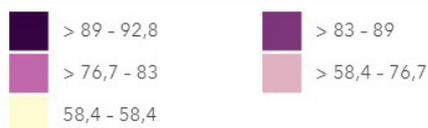
Aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale



Taux de couverture de l'accueil du jeune enfant



Epci - taux de couverture



Sources : Education nationale (Depp), Insee (Rp), Cnaf, Acoss, Drees, Msa 2018
© IGN ® Geofla 2.0.2016

POUR ALLER PLUS LOIN...

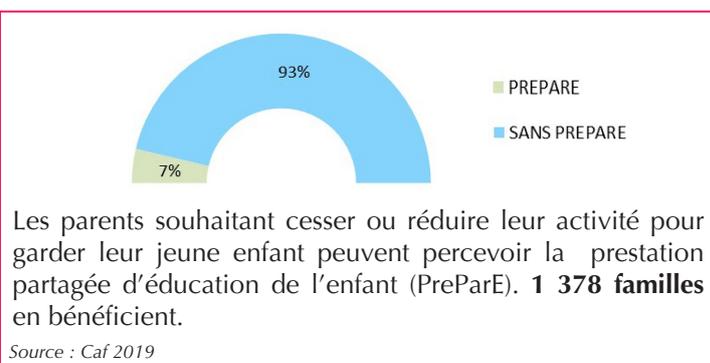
<http://data.caf.fr/dataset/taux-de-couverture-global>

La Caf du Morbihan soutient l'offre d'accueil des jeunes enfants en finançant des équipements et en versant des prestations individuelles aux familles.

17 000 places d'accueils collectif et individuel sont disponibles (donnée 2018) pour les enfants de moins de trois ans. Avec **près de 84 places proposées pour 100 enfants**, le Morbihan se classe parmi les cinq premiers départements offrant la plus grande capacité d'accueil (60 places au niveau national). Sur le département, cette capacité d'accueil varie selon les communautés de communes : de 58 places offertes pour 100 enfants (CC Belle-Ile en Mer) à 93 places (CC Blavet Bellevue Océan).

L'offre des places chez les assistantes maternelles demeure majoritaire dans le Morbihan (64 % contre 56 % au niveau national).

Enfants de moins de trois ans couverts par la prestation PreParE

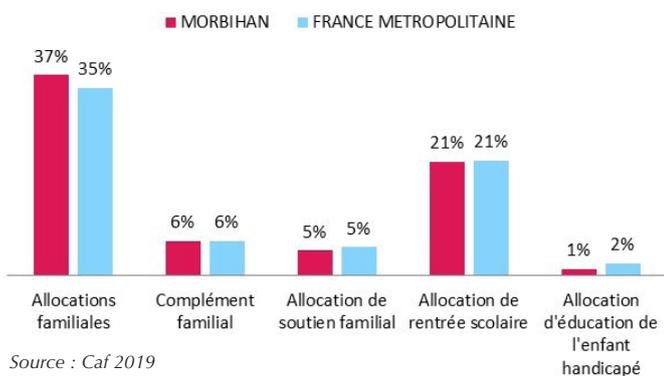


Enfance et parentalité

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants



Répartition des prestations



- L'Allocation de soutien familial (Asf) est versée à 5 % des allocataires qui élèvent seul un enfant privé de l'un ou de ses deux parents,
- L'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh) concerne 1 % des familles.

Les établissements et actions financés en 2019



La Caf contribue aux charges de la famille par le versement de prestations destinées à l'éducation des enfants :

- 37 % des allocataires bénéficient des Allocations familiales (Af) versées à partir du deuxième enfant et 6 % du complément familial (Cf),
- 21 % des familles perçoivent l'Allocation de rentrée scolaire (Ars) pour leurs enfants de 6 à 18 ans,

La Caf s'engage également dans le soutien à la parentalité en finançant des actions et initiatives à destination des parents et de leurs enfants.

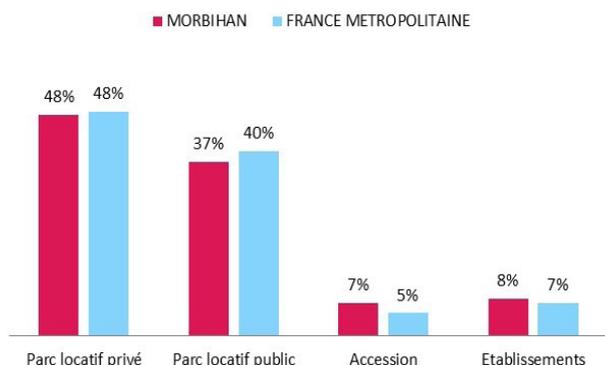
Laep : Lieux d'accueil enfants-parents
Clas : contrats locaux d'accompagnement à la scolarité

Logement et cadre de vie

Soutenir les familles dans leurs relations avec l'environnement



Bénéficiaires d'une aide au logement selon la structure du parc

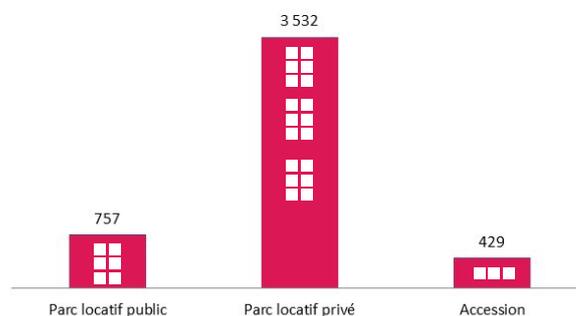


Source : Caf 2019

Au mois de décembre 2019, **57 000 foyers morbihannais perçoivent une aide au logement versée par la Caf.**

107 000 personnes sont couvertes par cette aide, soit 14 % de la population totale du département. Les locataires aidés dans le parc locatif public sont légèrement moins nombreux qu'au niveau national (respectivement 37 % et 40 %) au contraire des bénéficiaires accédants (respectivement 7 % et 5 %).

Allocataires consacrant au moins 40 % de leurs revenus au paiement du loyer et des charges



Source : Caf 2019

Après perception des aides au logement, 4 700 foyers consacrent plus de 40 % de leurs revenus au paiement du loyer et des charges. La nature de logement se révèle un critère déterminant. En Morbihan, où le parc locatif privé est majoritaire avec des loyers plus élevés, le nombre d'allocataires dépensant plus de 40 % de leurs revenus pour se loger est multiplié par cinq par rapport au parc social.

Solidarité et insertion

Créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion et au retour à l'emploi



La lutte contre les exclusions est un domaine dans lequel la branche Famille est partie prenante de façon constante. En Morbihan, cette mission se traduit par le versement :

- **du Revenu de solidarité active (Rsa) à près de 13 500 foyers,**
- **de la Prime d'activité** soutenant le pouvoir d'achat des travailleurs modestes et visant le maintien dans l'emploi, à **46 500 allocataires.** Également incitative à la reprise

d'une activité, **la prime d'activité est cumulée au Rsa pour 3 400 foyers** en 2019.

- **de l'Allocation aux adultes handicapés (Aah) à 13 800 bénéficiaires souffrant d'un handicap et ayant des ressources faibles ou nulles.** 56 % d'entre eux perçoivent l'Aah à taux plein.

Profil des bénéficiaires de la prime d'activité



* Une personne isolée peut voir son montant forfaitaire majoré suite à l'un des événements suivants : déclaration de grossesse, naissance d'un enfant, prise en charge d'un enfant, séparation, veuvage.

➤ **POUR ALLER PLUS LOIN...**

<http://data.caf.fr/dataset/taux-d-effort-net-median-logement-des-foyers-allocataire-percevant-une-aide-au-logement>



L'ENQUÊTE DE SATISFACTION ALLOCATAIRES

La branche Famille souhaite connaître le ressenti de ses publics sur le service qui leur est rendu, en particulier lors des interactions des allocataires avec leur Caf.

L'enquête de satisfaction devient ainsi un élément central de l'évaluation de la relation de service, devant permettre de dégager des pistes opérationnelles d'action pour une amélioration continue du service rendu à l'utilisateur sur les différents canaux de contact (site internet, application mobile, e-mail, téléphone, accueil, courrier).



91 % des allocataires sont satisfaits des services de la Caf



Site internet : **94 %**



Application mobile : **92 %**



Accueil physique : **80 %**



Téléphone : **65 %**



Courrier : **57 %**



Courriel : **73 %**

848 allocataires de la Caf du Morbihan ont répondu à l'enquête de satisfaction, par internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2019. **91 % d'entre eux sont satisfaits des services rendus par la Caf du Morbihan** (87 % au niveau national). Un tiers des allocataires en sont même très satisfaits.

Le site internet *caf.fr* et l'application mobile sont les canaux de communication évalués le plus favorablement par les allocataires. 94 % des utilisateurs sont satisfaits du site internet *caf.fr* et 92 % de l'application mobile. L'espace personnel *Mon compte* est la rubrique la plus appréciée du site internet *caf.fr* (96 % d'allocataires satisfaits).

80 % des allocataires jugent positivement l'accueil dans un site de la Caf ou chez un partenaire.

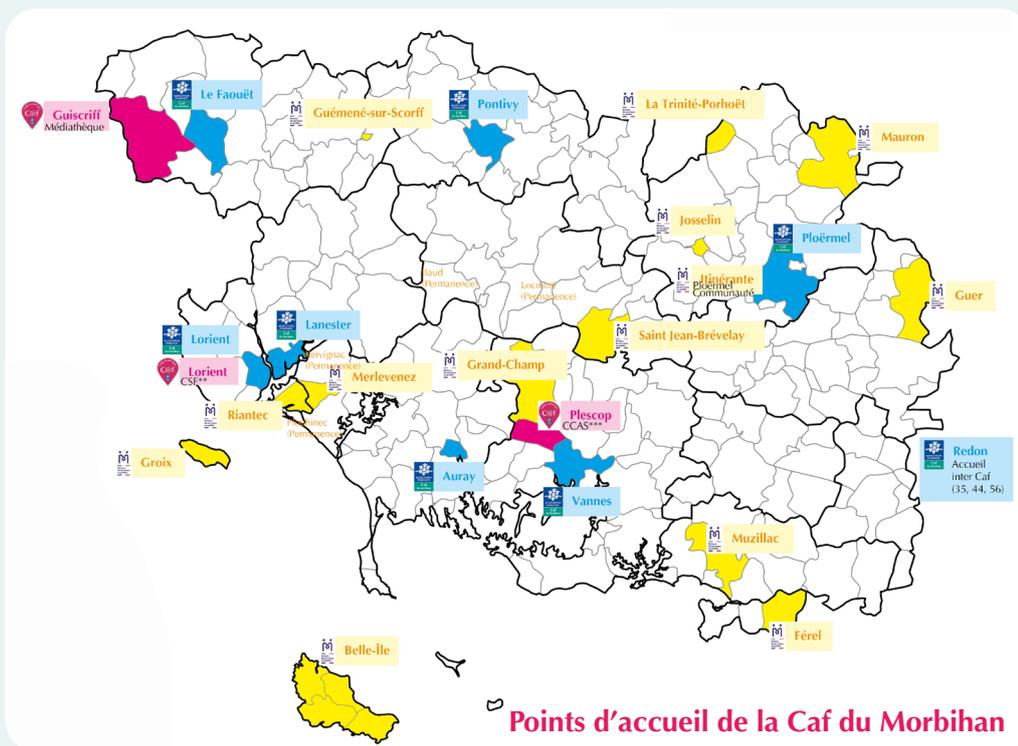
En revanche, la satisfaction de la réponse téléphonique est moins élevée (65 % des allocataires).

L'amabilité des agents est très appréciée : 95 % des allocataires ayant été en contact avec un agent (accueil physique ou par téléphone) sont satisfaits.

Dans un lieu d'accueil Caf ou chez un partenaire, la clarté de la réponse, le confort et l'aménagement des locaux enregistrent également des taux de satisfaction supérieurs à 80 %. Au téléphone, la clarté de la réponse et

les indications du serveur vocal ne conviennent qu'à, respectivement, 64 % et 68 % des allocataires.

Les horaires d'accueil et les temps d'attente sont évalués le moins favorablement par les allocataires. A l'accueil et au téléphone, seuls 58 % des allocataires sont satisfaits par les horaires d'ouverture. Le temps d'attente est le principal critère à améliorer : le taux de satisfaction est de 61 % à l'accueil et 36 % au téléphone.



**Confédération Syndicale des Familles
***Centre Communal d'Action Sociale



- Site Caf
- Maison de service au public conventionnée avec la Caf
- Point numérique Caf