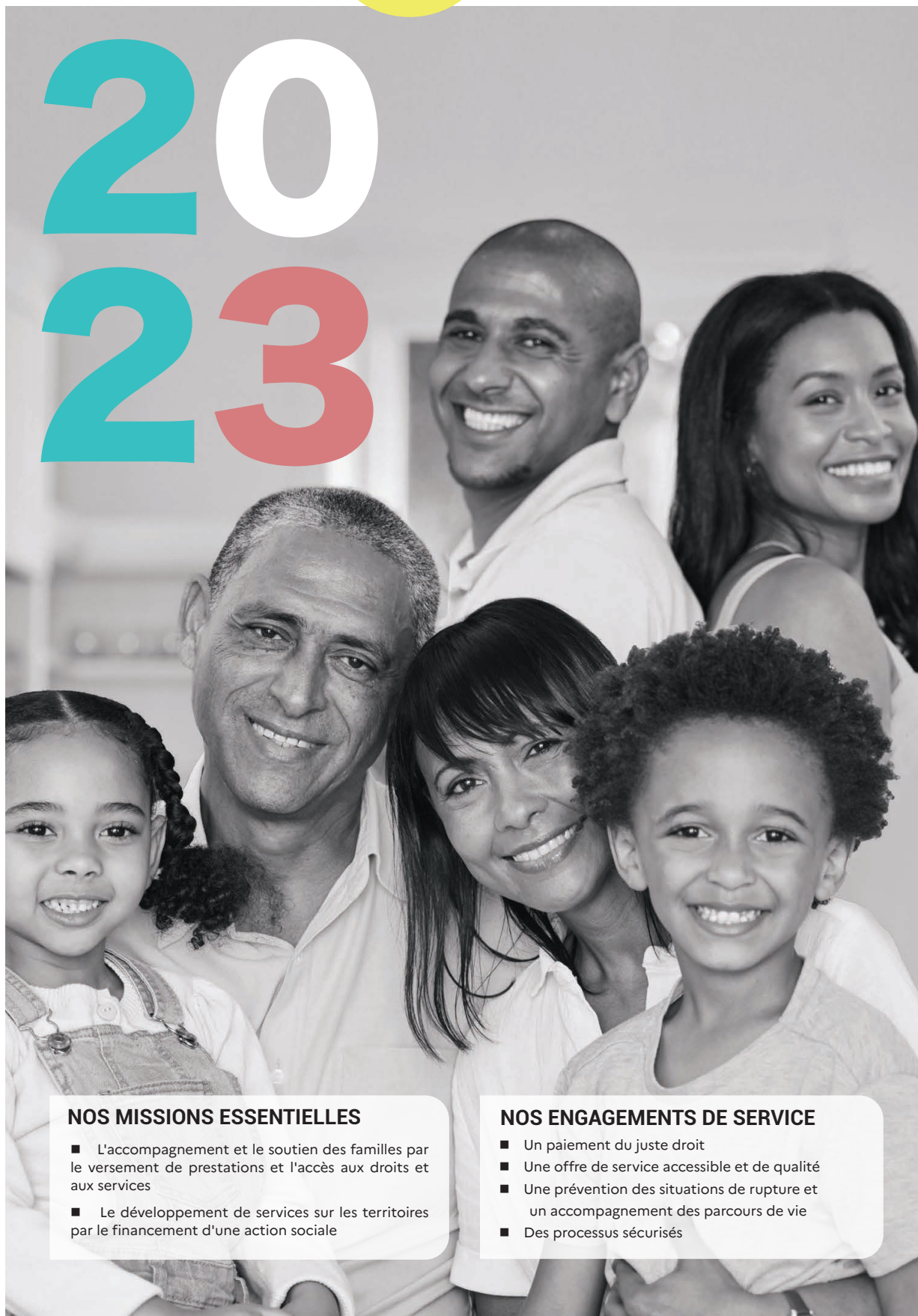


# Chiffres clés



# 20 23



## 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 de services sur les territoires par le financement d'une action sociale

## NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE

- Un paiement du juste 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

# Chiffres clés

20  
23

## Notre Equipe

Le personnel au 31/12/23



### Agents

 **715**



FEMMES  
**72 %**

HOMMES  
**28 %**

### Indice égalité

Homme/Femme

 **94%**

### Âge moyen

 **44**  
ans

### Ancienneté moyenne

 **17**  
années

### Emploi

 **6,99 %**

Taux d'emplois occupés  
par un travailleur en  
situation de handicap

**10** Contrats uniques  
d'insertion

**8** Contrats de  
professionnalisation

**8** Contrats  
d'apprentissage

## Notre Budget

au 31/12/23

**2,5** milliards d'euros

Les prestations légales **2 304 454 536 €** 91,46%

Les aides extra-légales **151 555 247 €** 6,02%  
(allocataires & partenaires)

La gestion administrative **63 558 162 €** 2,52%

## Nos allocataires

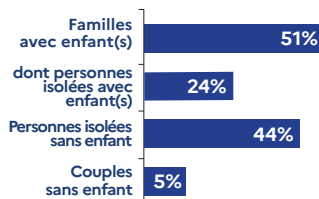
**287 715** allocataires



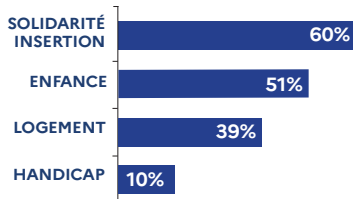
### Profil

**663 149** personnes sont couvertes par les prestations légales soit **76%** de la population du département, dont **270 893** enfants  
**11 291** nouveaux allocataires recensés en 2023  
**667 €** en moyenne perçus par un allocataire mensuellement  
**77 %** des allocataires déclarent des ressources inférieures au Smic  
**33 %** déclarent des ressources nulles

#### La composition des familles



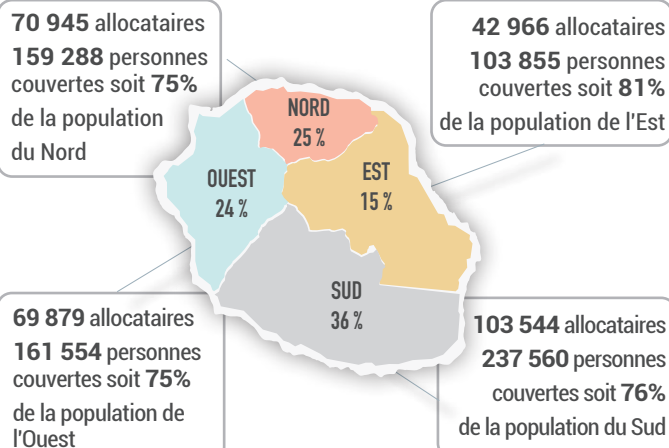
#### Les allocataires par type de prestations\*



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

### Localisation

#### Répartition de nos allocataires sur le département



Sources : Allstat.FR6\_0919/(C) - INSEE RP2023  
 Réalisation : Observatoire Statistiques et Études - Avril 2023 - CAF de La Réunion

## Les prestations

**2,3** milliards d'euros

Solidarité - Insertion  
**36,8 %**

### Solidarité - Insertion

	Montants versés	Nombre d'allocataires	Évolution du nombre d'allocataire /2023
Revenu de Solidarité Active	646 821 149 €	94 893	-1,56 %
Revenu de Solidarité	36 566 978 €	5 049	-3,03 %
Prime d'Activité	231 121 188 €	90 432	2,25 %

Enfance  
**36 %**

### Enfance

Allocations Familiales	281 737 464 €	135 826	- 0,17 %
Complément Familial	46 631 384 €	15 542	-1,47 %
Allocation de Soutien Familial	145 864 438 €	37 948	1,29 %
Allocation de Rentrée Scolaire	52 546 758 €	77 030	-2,19 %
Prestation Accueil du Jeune Enfant	184 738 620 €	35 039	-0,61 %
- Allocation de base	68 163 465 €	30 986	-1,53 %
- Complément de libre choix d'activité ou mode de garde	100 098 337 €	9 565	7,22 %
- Prestation partagée de l'éducation de l'enfant	5 056 830 €	1 165	-9,62 %
- Prime à la naissance ou à l'adoption	11 419 988 €	926	-0,43 %

Logement  
**16,4 %**

### Logement

Allocation Logement Familial	270 463 270 €	59 791	-2,86 %
Allocation Logement Social	137 478 338 €	53 176	-0,67 %
Prime de déménagement	18 594 €	13	

Handicap  
**10,8 %**

### Handicap

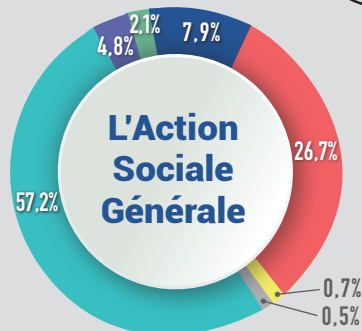
Allocation aux Adultes Handicapés	228 571 991 €	21 650	1,30 %
Allocation Journalière du Proche Aidant*	122 350 €	57	35,71 %
Allocation d'Éducation Enfant Handicapé	34 294 273 €	8 889	5,65 %
Allocation Journalière de Présence Parentale	1 496 539 €	112	47,37 %
Allocation forfaitaire en cas Décès d'un Enfant	418 898 €	195	2,63 %

\* Nouvelle prestation



## Notre Action Sociale

**152** millions d'euros en 2023



Enfance	87 111 989 €
Prestation Accueil Restauration Scolaire	40 619 881 €
Temps libre	11 963 248 €
Animation de la vie sociale	3 297 328 €
Logement et habitat	1 125 363 €
Accompagnement social	695 920 €
Autres actions	7 368 594 €

## Les aides aux structures et aux familles

### PETITE ENFANCE

- ▶ **8 068** places de crèches dont **2 525** en micro-crèches
- ▶ **1 519** places Psu en QVP (Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville)
- ▶ **414** places créées en 2023 dont **278** Paje + **136** Psu (dont **96** en QVP)

### TEMPS LIBRE

- ▶ Aides au temps libre : **6 108** bénéficiaires dont **2 596** enfants et **3 512** adultes pour un montant de **1 678 402 €**
- ▶ Vacances en famille : **34** séjours organisés concernant **454** familles soit **1 488** personnes

### LOGEMENT

- ▶ **17** diagnostics sociaux et financiers réalisés dans le cadre de la prévention des expulsions
- ▶ Participation à **14** Ccapex (Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives), pour **1 476** dossiers examinés
- ▶ **55** demandes de Fsl (Fond de Solidarité Logement) instruites

### LUTTE CONTRE LA NON-DÉCENCE

- ▶ **500** diagnostics logement sur place (conventionnement ADIL)
- ▶ **700** pré-diagnostic téléphoniques, réalisés par la Caf

### INSERTION DES JEUNES

- ▶ **187** aides à la formation Bafa (Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur) pour un montant de **21 614 €**
- ▶ **80** jeunes de l'École de la Deuxième Chance ont assisté à une séance d'information collective.
- ▶ **25** réunions dans le cadre de la Garantie Jeunes et Programme de Réussite Éducative
- ▶ **2** Foyers de Jeunes Travailleurs agréés par la Caf

### ANIMATION LOCALE

- ▶ **15** centres sociaux au sein de **8** communes et **9** Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (Qpv)
- ▶ **54** Espaces de vie sociale (Evs) implantés dans **18** communes, dont **3** créés en 2023. **55%** des QPV couverts par un Evs.

### RESTAURATION SCOLAIRE

- ▶ **177** gestionnaires, **152 226** rationnaires pour un montant de **39 304 921 €**

### ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- ▶ **1 526** allocataires bénéficiaires du Rsa majoré orientés vers la CAF (+12%)
- ▶ **5 962** allocataires reçus (+67%) et **1 314** Cer (Contrats d'Engagements Réciproques) signés (+10%)
- ▶ **5 498** familles accompagnées par les travailleurs sociaux
- ▶ **374** Aides Financières Individuelles pour un montant de **275 608 €**
- ▶ **34** séjours vacances familles organisés au bénéfice de **454** familles soit **1 488** personnes pour une subvention de **477 385 €** versée au gestionnaire
- ▶ **231** personnes accompagnées par le Point conseil budget : **21** dispositifs d'aide activés, dans le cadre du soutien alimentaire, financier et de l'accès au logement
- ▶ **20** épiceries sociales financées à hauteur de **314 999 €**
- ▶ **5** porteurs de projets insertion financés pour un montant de **532 000 €**
- ▶ **42** séances d'informations collectives « Rester parents après la séparation » animées par les médiateurs familiaux et un référent Aripa pour **163** parents
- ▶ Mise en œuvre du dispositif d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (Aad) pour un financement de **603 639 €** par **5** opérateurs, ce qui a permis d'accompagner **342** personnes

### SOUTIEN À LA PARENTALITÉ

- ▶ Reaap (Réseau d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents) : **45** gestionnaires pour **126** projets pour un financement de **596 753 €**
- ▶ Clas (Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité) : **99** projets financés permettant un soutien scolaire personnalisé et un accompagnement des parents dans leurs rôles éducatifs pour **7 584** enfants bénéficiaires
- ▶ **18** Laep (lieu d'accueil enfant-parent) répartis sur **11** communes pour un financement de **599 728 €**
- ▶ **11** médiateurs familiaux, **1 058** médiations abouties pour **3 548** entretiens préalables
- ▶ **4** Espaces rencontres : **1 544** visites organisées, **316** enfants reçus et **407** parents accueillis
- ▶ **25** Classes passerelles fréquentées par **319** enfants
- ▶ **15** séances de sensibilisation / prévention des Violences Intrafamiliales menées auprès des parents / enfants et professionnels du Clas et **13** séances dans les établissements scolaires qui ont permis de sensibiliser **1 896** enfants
- ▶ **35** ateliers d'accompagnement des jeunes et futurs papas pour **166** participants et un financement de **25 000 €**



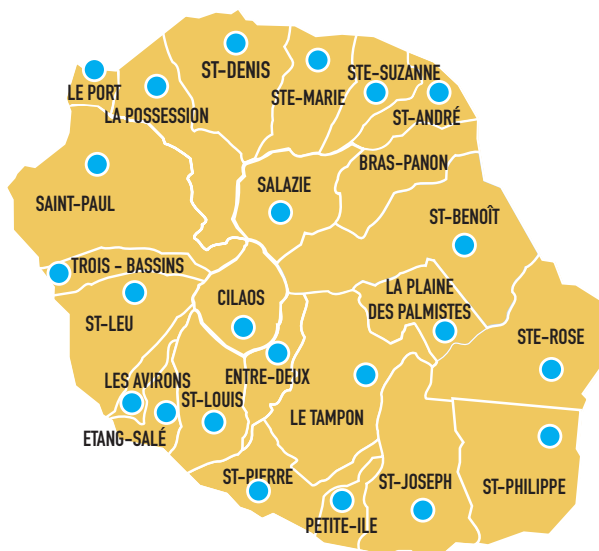
## Nos partenariats

# 24

## Conventions Territoriales Globales (CTG)

100 % de la population couverte

<b>SAINT-DENIS</b> 5 REAAP 1 LAEP 9 CLAS 8 EVS 1 RPE 6 PASS 1 MF 2 CS 2 AED	<b>POSSESSION</b> 1 REAAP 1 LAEP 1 CS 1 RPE 1 PASS 1 LUDO
<b>LE PORT</b> 6 CLAS 1 LAEP 4 PASS 1 EVS 2 CS 1 RPE 1 AED	<b>SAINT-PAUL</b> 4 REAAP 1 PASS 1 LAEP 9 CLAS 4 EVS 2 RPE 1 MF 1 ER
<b>TROIS-BASSINS</b> 1 REAAP 1 EVS 2 LAEP 1 RPE	<b>SAINT-LEU</b> 3 REAAP 1 CLAS 4 EVS
<b>LES AVIRONS</b> 3 CLAS 3 EVS 1 REAAP	<b>ETANG-SALÉ</b> 1 CLAS 1 EVS 2 REAAP
<b>SAINT-LOUIS</b> 1 REAAP 1 LAEP 4 CLAS 3 EVS 2 PASS 1 LUDO 1 ER	<b>LE TAMPON</b> 3 REAAP 3 LAEP 1 EVS 1 RPE 2 PASS 1 LUDO 1 CLASS
<b>SAINT-PIERRE</b> 5 REAAP 3 CLAS 3 LAEP 1 RPE 2 EVS 3 PASS 2 CS 1 MF	<b>ENTRE-DEUX</b> 1 AED 1 LUDO 1 CLAS 1 MF 1 ER 1 REAP 1 LAEP 2 EVS 2 CS



<b>SAINT-MARIE</b> 1 LAEP 1 CLAS 2 EVS 2 CS 1 REAAP 1 MF 1 ER 1 AED	<b>SAINTE-SUZANNE</b> 2 CLAS 1 EVS 2 CS 1 REAAP
<b>SAINT-ANDRÉ</b> 5 REAAP 2 LAEP 7 CLAS 10 EVS 3 CS 1 PASS	<b>BRAS-PANON</b> 1 LAEP 1 RPE 1 LUDO 1 CLAS 1 REAAP
<b>SAINT-BENOÎT</b> 5 REAAP 5 CLAS 2 EVS 1 CS 1 LUDO 1 PASS 1 ER	<b>SALAZIE</b> 2 REAAP 4 EVS 1 CLAS
<b>LA PLAINE DES PALMISTES</b> 1 PASS 2 EVS 1 REAAP	<b>SAINT-JOSEPH</b> 2 REAAP 2 PASS 2 CLAS 4 EVS 1 MF 1 AED 1 LAEP
<b>CILAOS</b> 1 CLAS	<b>SAINTE-ROSE</b> 1 PASS 1 CLAS
<b>PETITE-ILE</b>	<b>SAINT-PHILIPPE</b>

Communes signataires d'une CTG

Bonus territoire

**Reaap** : Actions financées au titre du Réseau d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents (45)

**Mf** : Associations financées au titre de la médiation familiale (5) avec 11 ETP

**Laep** : Lieux d'accueil enfants-parents (18)

**Clas** : Actions financées dans le cadre du Contrat local d'Accompagnement à la Scolarité (60)

**Cs** : Centres sociaux agréés (15)

**Evs** : Espaces de Vie Sociale (54)

**Rpe** : Relais petite enfance (9)

**Ludo** : Ludothèques (6)

**Pass** : Dispositifs / classes passerelles (25)

**Er** : Espace de rencontre (4)







**Aad** : Aide Accompagnement à domicile (5)



## Nos modes de contacts

### 52

#### lieux d'accueil

-  16 permanences TCI
-  4 antennes
-  4 espaces numériques
-  Siège Caf
-  24 arrêts Mobi'Caf
-  3 guichets



### 41

#### partenaires relais

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

### 29

#### Maisons France 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

- **62 153** connexions authentifiées depuis les **47** postes informatiques en libre-service dans les espaces multi-services des antennes



#### L'accueil téléphonique

- **613 887** appels reçus dont :
  - ▶ **307 594** communications restées sur le Serveur Vocal Interactif (SVI)
  - ▶ **306 293** appels destinés aux agents de la plateforme téléphonique
  - ▶ **57 748** rendez-vous téléphoniques



#### Les mails

- **90,9 %** d'adresses mail connues,
- **125 952** mails reçus (+1,6% par rapport à 2022)
- **133 631** mails envoyés dans le cadre de la gestion des dossiers (-9,3 % par rapport à 2022)

Boîte mail offrant la possibilité de transmettre les pièces justificatives : **225 949** pièces reçues par ce canal en 2023 soit 13% de plus qu'en 2022



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

- **289 857** allocataires web distincts ont visité le site
- **1 588 526** consultations de « Mes démarches en ligne »
- **3 923 326** accès à « Mes paiements »
- **2 314 548** pièces arrivées par voie dématérialisée
- **167 928** allocataires distincts ont utilisé l'offre mobile Internet



#### L'accueil physique

- **154 118** personnes reçues (hors espaces multi-services)
- **49** points d'accueil
- **8 838** rendez-vous



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

- **226** partenaires habilités au service CDAP<sup>(1)</sup> dont **11** nouveaux pour 2023
- **226** gestionnaires habilités au service AFAS<sup>(2)</sup>
- **38 431** habilitations à l'offre bailleurs



#### Le courrier

- **528 714** courriers expédiés
- **157 879** courriers papiers reçus
- **2 625 203** courriers reçus tous canaux confondus



#### Les bornes interactives

- **6 041** allocataires ont utilisé les **3** bornes pour **16 887** pages consultées
- **5** bornes scanners pour **49 210** allocataires distincts

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





## La recentralisation du Rsa

Engagée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, la recentralisation du Rsa positionne la Caf de La Réunion comme un acteur central du dispositif d'insertion. Le 1<sup>er</sup> décembre 2020 a marqué une nouvelle étape avec le transfert des missions d'orientation de tous les demandeurs de Rsa à la Caf 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.



La plateforme « 100 % péi » Espoar a été développée dans ce contexte.

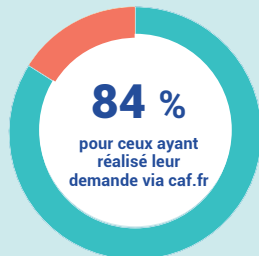
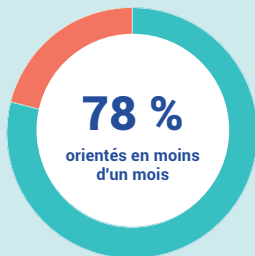
Espoar permet d'outiller et de digitaliser le processus d'orientation et d'accompagnement des bénéficiaires de Rsa, de l'inscription dans la prestation jusqu'à la mise en parcours vers l'insertion, pour l'ensemble des parties prenantes.

Ainsi, en 2023, la Caf de La Réunion a enregistré et traité :

- ▶ **16 363** demandes de Rsa ;
- ▶ **11 321** orientations via l'algorithme « péi » de l'extranet Espoar ;
- ▶ **2 798** orientations à la suite d'un entretien giratoire ;
- ▶ **5 164** situations examinées par l'équipe pluridisciplinaires dont
  - **3 439** au titre de la ré-orientation
  - **839** au titre de la sanction

### Délai d'orientation

Une orientation dans le délai d'un mois pour la grande majorité des primo demandes à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2020

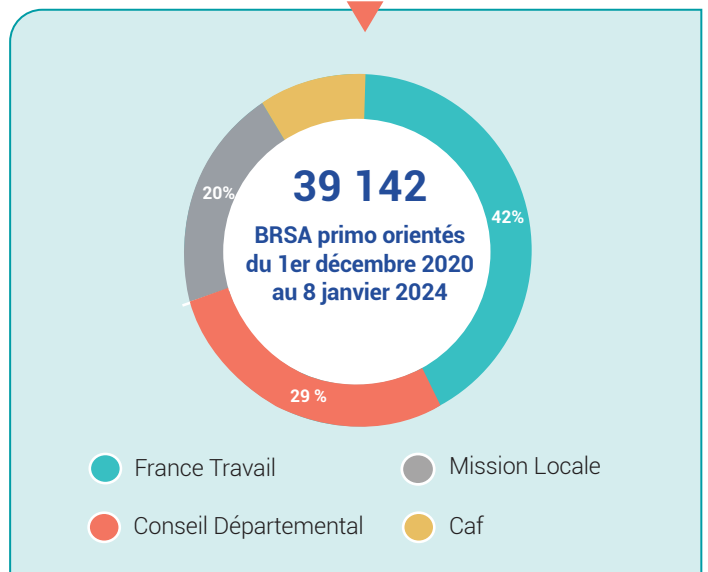


**103 jours**  
avant la recentralisation

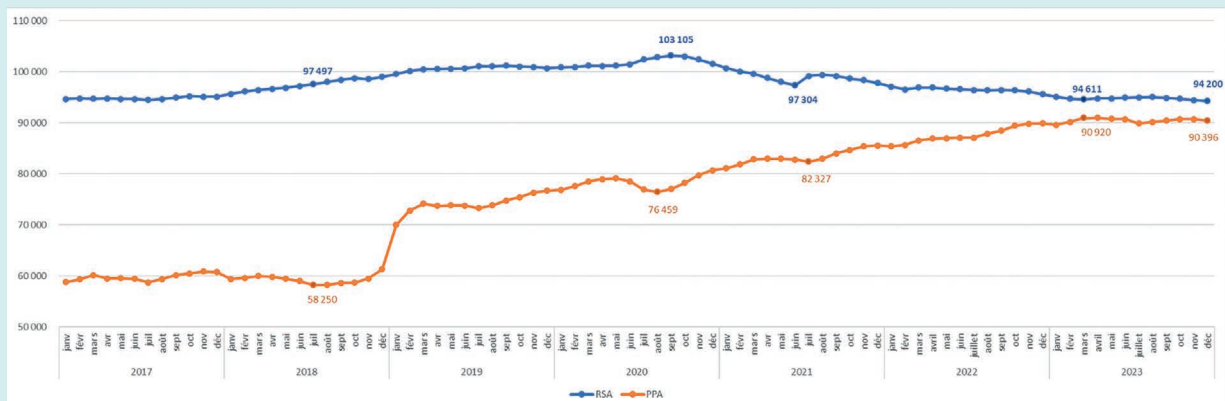


**23 jours**  
en 2023

### Répartition des orientations entre les organismes référents



### L'évolution des bénéficiaires de Rsa et de la Prime d'activité





## Nos contrôles

### Les contrôles automatisés

**1 million** de contrôles

**7,1 millions d'euros** de droits erronés

**+42%** par rapport à 2022

*Des institutions comme France Travail et les impôts par exemple partagent leurs informations avec la Caf (revenus, allocations chômage, ...)*

### Les contrôles métiers de la vérification

**49 628** contrôles

**11,1 millions d'euros** de droits erronés avant paiement

**+21%** par rapport à 2022

### Les contrôles sur place

**3 762** contrôles

**13 millions d'euros** de droits erronés

*Les contrôleurs de la Caf se rendent aux domiciles des allocataires pour vérifier leurs situations réelles*

### Les contrôles sur pièces

**54 937** contrôles sur pièces

**+6%** par rapport à 2022

pour un montant d'impact financier de :

**14,8 millions d'euros**

**+18%** par rapport à 2022

*La Caf réclame des pièces justificatives aux allocataires pour vérifier l'exactitude des informations déclarées*

### Les contrôles partenaires

**35** structures contrôlées sur place pour un montant de **7,9 millions d'euros** de droits contrôlés

Impact financier moyen : **225 532 €**



### Les sanctions

**100%** des fraudes détectées sont sanctionnées

**1 441** fraudes détectées par la Caf en 1 an, soit

**10,1 millions d'euros** de préjudice financier

Cela représente **0,5%** des allocataires et **7 050€** de préjudice moyen par dossier

**1 442** sanctions

**1,1 millions d'euros** de préjudice

**799 €** de montant de pénalité en moyenne

Si la situation de l'allocataire ne correspond pas à ses déclarations, la régularisation de son dossier peut entraîner :

- ▶ Soit un rappel : La Caf doit reverser à l'allocataire **11,2 millions d'euros de rappels**.
- ▶ Soit un trop perçu : **23,8 millions d'euros d'indus** (l'allocataire doit reverser à la Caf).
- ▶ Soit un trop perçu avec suspicion de fraude. Dans ce cas, une sanction est prononcée par le Directeur de la Caf.



**12% des fraudes sont pénalisées par des avertissements**

**83% des fraudes sont sanctionnées par des pénalités**

**5% des fraudes font l'objet de poursuites pénales**