

CAF CONNECTÉE

NOS SERVICES AUX USAGERS



116 482

visites au siège dont près de **40 000** dans l'espace multi-services

7 397

visites dans les permanences, les relais de service publics

1,3 million de connexions à "Mon Compte" sur caf.fr

1,7 million sur l'appli mobile



183 276

appels téléphoniques aboutis

1,5 million de courriers reçus

421 643 téléprocédures

20,03 %

Taux de traitements automatisés



NOS SERVICES AUX PARTENAIRES

250 demandes de subventions et financements traités

425 structures suivies dans le cadre d'une prestation de service

1 151 partenaires inscrits sur notre site www.caf37-partenaires.fr

124 conventions Mon Compte Partenaires



Twitter @Caf37_Rp (dédié aux relations Presse)

348 abonnés



Facebook Caf 37

388 abonnés

UNE CAF ACCESSIBLE

L'ACCUEIL AU SIÈGE



1 rue A. Fleming à Tours, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h sur rendez-vous.



www.caf.fr



Appli mobile Caf - Mon Compte



L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Une plateforme téléphonique avec un numéro unique : le **0810 25 37 10** (service 0,06 €/min + prix appel).

Un accès à un téléconseiller ou à un gestionnaire-conseil du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30. Un accès 7j/7 et 24h/24 à un serveur vocal, avec une possibilité de consultation de son dossier.

21

Points Relais Caf offrent le soutien de professionnels formés à l'utilisation du site caf.fr (démarches en ligne).

17

Points d'accueil (dont 10 permanences via un visio-guichet) permettent d'effectuer les démarches en ligne.

QUI SOMMES-NOUS ?

LE PERSONNEL



254

CDI au 31/12/2018



25

CDD embauchés en 2018

Site partenaires : www.caf37-partenaires.fr

© Unsplash



**DONNÉES
REPÈRES
2018**

La Caf est dans la vie !





93,34 %

Délais de traitement des dossiers < 15 jours



95,23 %

Délais de traitement des dossiers des minima sociaux < 10 jours



93,21 %

Délais d'attente à l'accueil < 20 minutes



86,44 %

Taux de réponses téléphoniques traitées par agent

10,7 jours
Délais de paiement minima sociaux

12,3 jours
Délais de paiement toutes prestations

2,23 €*
Coût de gestion

*pour 100 € de prestations légales et d'aides d'action sociales versées

CONCILIATION VIE FAMILIALE ET VIE PROFESSIONNELLE



16
crèches collectives

7
crèches familiales

76
multi-accueils

7
haltes-garderies

179
Accueils de Loisirs Sans Hébergement (ALSH)

37
Relais Assistants Maternels (RAM)

25 425 357 €
Accueil des jeunes enfants de 0 à 6 ans

12 056 909 €
Temps libre des enfants, des adolescents et des familles

2 917 560 €
Accompagnement social des familles et des enfants (dont l'aide à domicile)

PARENTALITÉ

GRANDIR AVEC SON ENFANT



Les prestations liées à la présence de l'enfant au foyer :

- Allocations Familiales (AF)
- Complément Familial (CF)
- Allocation de Soutien Familial (ASF)
- Allocation de Rentrée Scolaire (ARS)

152 343 036 €
51 025 bénéficiaires

- La naissance et l'accueil du jeune enfant
- Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE)

112 041 452 €
17 381 bénéficiaires

Recouvrement des impayés de pensions alimentaires (Aripa)

801 demandes d'Allocation de Soutien Familial recouvrables reçues

879 805 € recouverts

Taux de recouvrement : **66,13 %**



Offre séparation

11 réunions collectives
101 participants



Ateliers maternité

7 réunions collectives
175 participants

CADRE DE VIE ET HABITAT

AMÉLIORER LA VIE DES FAMILLES

Les aides légales au logement

148 590 872 €
63 376 bénéficiaires

Les aides spécifiques de l'action sociale

1 821 160 €
Pour les centres sociaux

360 645 €
Pour les foyers jeunes travailleurs

6 250 €
Pour le soutien à la vie associative

1 127 151 €
Dans le domaine de l'habitat



18
Centres sociaux



6
Foyers de jeunes travailleurs



12
Structures d'animation locales

INCLUSION SOCIALE

AU SERVICE DES PLUS FRAGILES

Allocation aux Adultes Handicapés (AAH)

9 639 bénéficiaires
78 619 588 €

Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH)

1 813 bénéficiaires
7 215 631 €

Revenu de solidarité active (RSA)

13 028 bénéficiaires
75 200 815 €

Prime d'activité

28 586 bénéficiaires
48 852 119 €



CONTRÔLE

La vérification des droits aux prestations légales, le contrôle des allocataires sur place, la lutte contre la fraude, la sécurisation des processus et la gestion des indus, font l'objet d'une vigilance accrue

309 424 contrôles pour

284 211 contrôles automatisés

25 213 contrôles sur pièces

1 213 contrôles sur place

258 fraudes détectées pour un montant de

2 312 419 €