

PORTRAIT SOCIAL

Novembre 2020

Caf Touraine

50 %
personnes
couvertes

130 938
allocataires

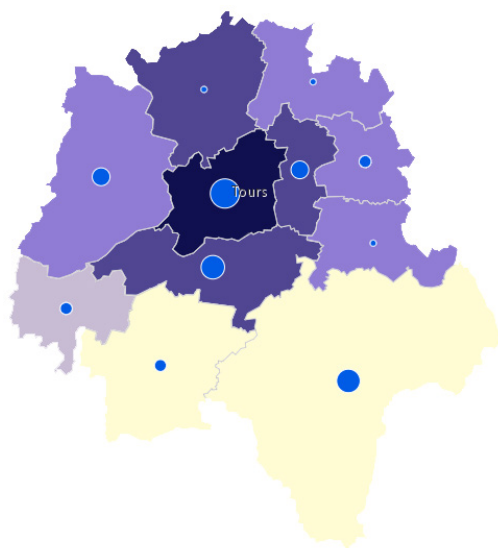
En Indre-et-Loire, 300 930 habitants sont couverts par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit 50 % de la population totale. Sur le territoire, ce taux varie de 40 % à 54 % selon les communautés de communes. Le département se caractérise par une proportion importante de familles avec enfants (33 %).

12 570 étudiants bénéficient d'une aide, soit 10 % de l'ensemble des allocataires (6 % au niveau national).

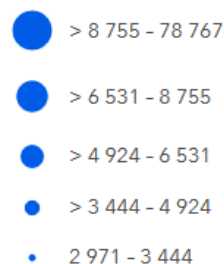
Les aides versées par la Caf visent à soutenir le niveau de vie des familles et à réduire les inégalités de revenus. 13 % des allocataires ont la totalité de leurs ressources financières composées de prestations légales (16 % au niveau national).

35 190 foyers allocataires vivent sous le seuil de bas revenus (soit un revenu inférieur à 1 096 € pour l'année 2019). **Dans ces foyers précaires, vivent 29 780 enfants.**

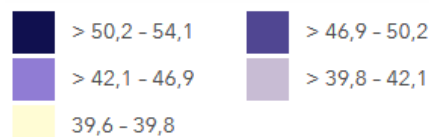
Nombre d'allocataires et taux de couverture de la population par la Caf



Nombre d'allocataires Caf par EPCI



Parts des habitants couverts 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>



Petite enfance



Enfance
et parentalité



Logement
et cadre de vie



Solidarité
et insertion



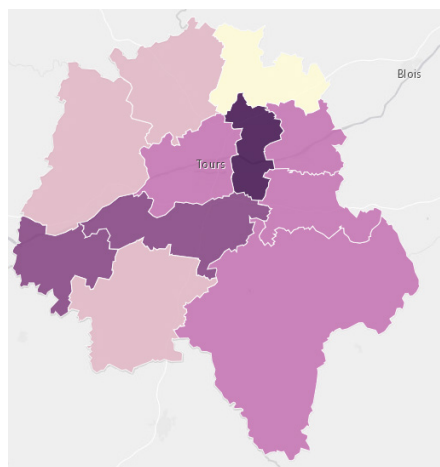
Zoom sur l'enquête
de satisfaction
allocataires

Petite enfance

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



Taux de couverture de l'accueil du jeune enfant



Taux de couverture de l'accueil du jeune enfant



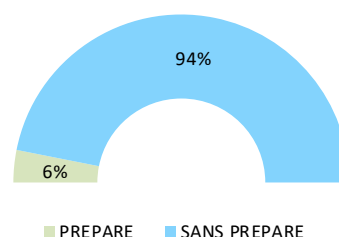
Sources : Education nationale (Depp), Insee (Rp), Cnaf, Acoss, Drees, Msa 2018
© IGN © Geoila 2.0.2016

En 2019, la Caf Touraine soutient l'offre d'accueil des jeunes enfants en finançant des équipements et en versant des prestations individuelles aux familles. **14 290 places sont disponibles pour les familles.** Prépondérants sur le département, les assistants maternels en proposent près de 10 250, soit **72 % de l'ensemble des places offertes** (56 % au niveau national).

L'objectif est d'apporter une réponse à près de 18 670 enfants de moins de 3 ans qui ont besoin d'un mode d'accueil.

L'Indre-et-Loire, avec **77 places offertes pour 100 enfants**, se classe parmi les plus grandes capacités d'accueil de l'ensemble des départements de France.

Enfants couverts par la prestation PreParE



Pour les familles souhaitant interrompre leur activité pour garder leur jeune enfant, une réponse leur est apportée à travers la Prestation partagée d'éducation de l'enfant (PreParE) : **1 060 enfants ont des parents qui la perçoivent.**

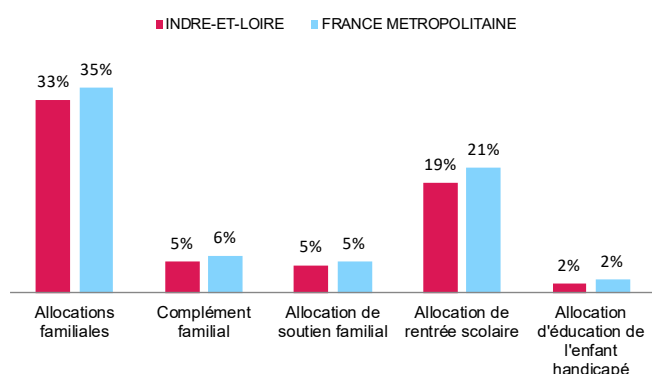
Source : Caf 2019

Enfance et parentalité

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants



Répartition des prestations



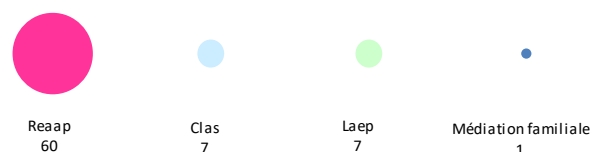
Source : Caf 2019

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

- **33 % des allocataires bénéficient des allocations familiales**, versées à partir du deuxième enfant, et 5 % obtiennent un complément familial,
- **19 % reçoivent une aide** visant à assumer le coût de la rentrée scolaire pour les enfants,

- **5 % perçoivent l'allocation** destinée à élever un enfant privé de l'aide de l'un ou de ses deux parents,
- **2 % sont soutenus dans l'éducation et les soins à apporter à un enfant handicapé.**

Les établissements et actions financés en 2019



Source : Caf 2019

La Caf témoigne également d'un engagement important de soutien à la parentalité. Cette démarche se concrétise par l'organisation d'actions permettant aux parents d'élaborer leurs repères éducatifs et de soutenir leurs initiatives.

Reaap : Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
Laep : Lieux d'accueil enfants-parents
Clas : Contrats locaux d'accompagnement à la scolarité

POUR ALLER PLUS LOIN...

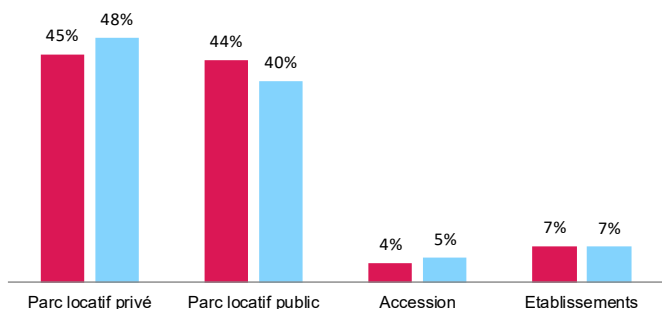
<http://data.caf.fr/dataset/taux-de-couverture-global>

Logement et cadre de vie

Soutenir les familles dans leurs relations avec l'environnement



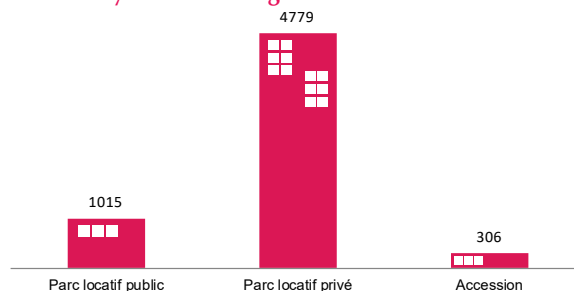
Bénéficiaires d'une aide au logement selon la structure du parc



Source : Caf 2019

Au mois de décembre 2019, **64 320 foyers d'Indre-et-Loire reçoivent une aide au logement** de la part de la Caf. Cela représente une population de **114 890 personnes, soit 19 % de la population** totale du département. L'Indre-et-Loire se caractérise par une plus forte proportion d'aide au logement en location.

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



Source : Caf 2019

Après perception des aides au logement, près de **6 100 foyers consacrent plus de 40 % de leurs revenus au paiement du loyer et des charges**. La nature du logement se révèle un facteur essentiel. En Indre-et-Loire, dont 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 4 par rapport au parc social.

Solidarité et insertion

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



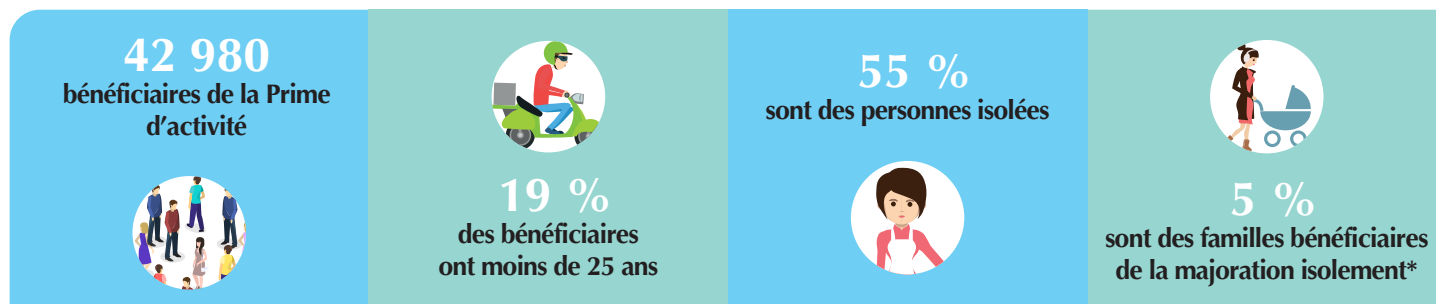
La lutte contre les exclusions est un domaine dans lequel la branche Famille est partie prenante de façon constante, cette mission se traduit par :

- Le versement du Revenu de solidarité active (Rsa) à **13 560 foyers sur le territoire de l'Indre-et-Loire**.
- **42 980 allocataires bénéficiaires de la Prime d'activité**, qui soutient le pouvoir d'achat des travailleurs modestes, tout en visant le maintien dans l'emploi.

Également incitative à la reprise d'une activité, la Prime d'activité est cumulée au Rsa pour 3 520 foyers en 2019.

- **9 990 personnes** souffrant d'un handicap et ayant des ressources faibles ou nulles sont **bénéficiaires de l'Allocation aux adultes handicapés (Aah)**. 59 % d'entre elles 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.

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

Satisfaction des allocataires et points d'accueil de la Caf



91 % des allocataires sont satisfaits des services de la Caf



Site internet : **95 %**



Application mobile : **91 %**



Accueil physique : **88 %**



Téléphone : **78 %**



Courrier : **64 %**



Courriel : **85 %**

848 allocataires de la Caf Touraine ont répondu à l'enquête de satisfaction, par internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2019. 91 % des allocataires sont satisfaits des services rendus par la Caf Touraine (87 % au niveau national). Parmi eux, 27 % en sont même tout à fait satisfaits.

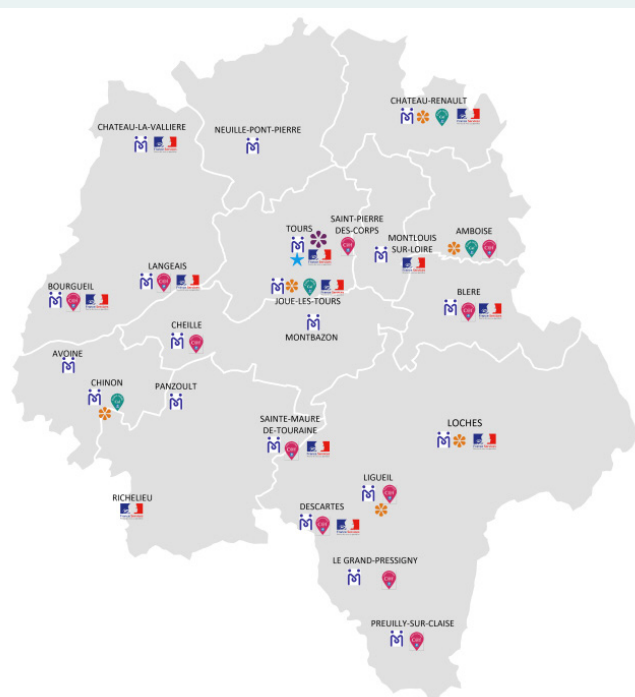
Le site caf.fr est le canal de communication recueillant le meilleur taux de satisfaction des allocataires de la Caf Touraine puisque 95 % des utilisateurs en sont satisfaits (dont 29 % de tout à fait satisfaits).

L'application mobile satisfait globalement 91 % des allocataires, même si ce résultat est inférieur au niveau national.

Concernant les échanges par courriel ou courrier la Caf Touraine présente des taux de satisfaction supérieurs à ceux du National.

L'accueil dans un site de la Caf ou chez un partenaire satisfait 88 % d'entre eux. Au niveau de l'accueil téléphonique, les résultats de la Caf Touraine sont moindres (78 % d'allocataires satisfaits) mais supérieurs au niveau national.

Les allocataires apprécient le confort et l'aménagement des locaux de la Caf ou du partenaire chez qui ils se sont déplacés (94 %). La clarté de la réponse apportée par l'agent satisfait 86 % des allocataires. L'amabilité de l'agent en contact avec l'allocataire est jugée globalement satisfaisante à l'accueil pour 97 % des allocataires (+6 points par rapport au niveau national). Si 80 % des allocataires sont satisfaits du temps d'attente lorsqu'ils se déplacent dans un accueil (à la Caf ou chez un partenaire), ils ne sont que 39 % à l'être au téléphone lorsqu'ils demandent à être mis en relation avec un agent.



- Siège Caf Touraine - 1 rue Fleming - Tours
- Maison France Services
- Borne interactive :
 - 1 rue Fleming - Tours
 - Centre Social Léo Lagrange
 - 90 avenue Maginot - Tours Nord
- Visio-guichet Caf
- Point Relais Caf
- Maison de services au public (MSAP)
- Permanence Caf

Source : Mapinfo Caf Touraine 2019