

43 %
personnes
couvertes

104 305
allocataires

En Côtes d'Armor, 256 400 personnes sont couvertes par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit 43 % de la population totale. Sur le territoire ce taux varie de 33,8 % dans la communauté de communes du Kreiz Breizh à 48 % dans la communauté d'agglomération de Saint-Brieuc Agglomération.

Le département se caractérise par une proportion légèrement plus importante de familles avec enfants (52 % en Côtes d'Armor, 50 % au niveau national).

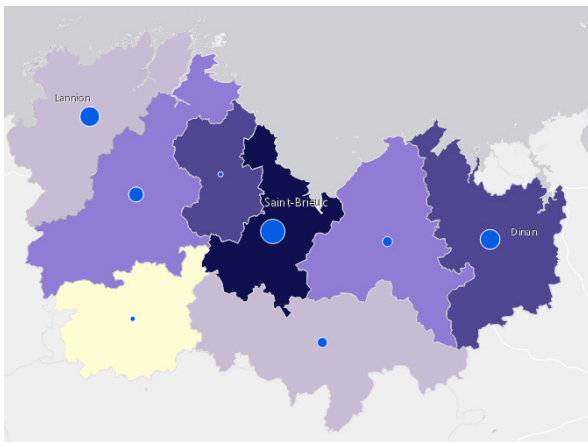
2 830 étudiants bénéficient d'une aide, soit 3 % de l'en-

semble 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 disparités de revenus. 12 % des allocataires ont la totalité de leurs ressources financières composée uniquement de prestations légales (15 % au niveau national).

27 600 foyers vivent sous le seuil de bas revenus avec un niveau de vie inférieur à 1 096 €. **Dans ces foyers précaires vivent 23 800 enfants.**

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



Nombre d'allocataires Caf par Epci

- > 16 755 - 30 806
- > 13 284 - 16 755
- > 10 094 - 13 284
- > 5 048 - 10 094
- 2 756 - 5 048

Parts des habitants couverts par la Caf

- > 44,4 - 48
- > 41,7 - 44,4
- > 39,5 - 41,7
- > 33,8 - 39,5
- 33,8

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



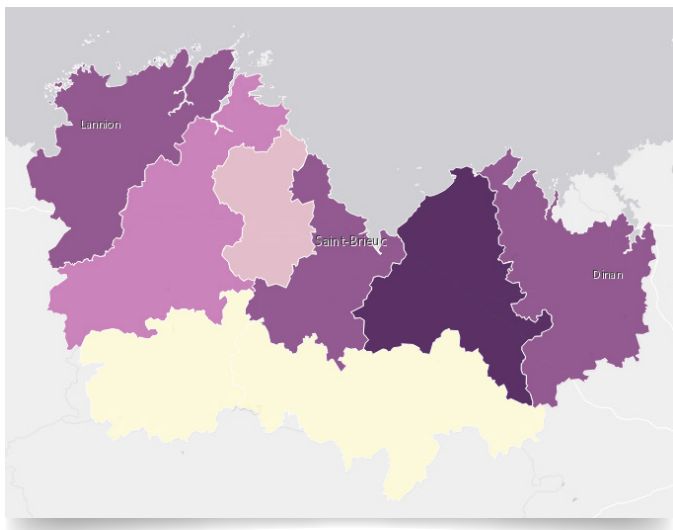
Zoom sur l'enquête
de satisfaction
allocataires

Petite enfance

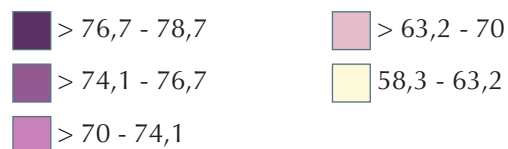
Aider les familles à concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale



Taux de couverture de l'accueil du jeune enfant



Taux de couverture de l'accueil du jeune enfant

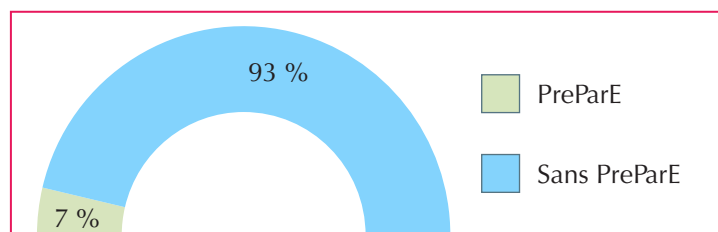


Sources : Education nationale (Depp), Insee (Rp), Cnaf, Acoess, Drees, Msa 2018
© IGN © Geofla 2.0.2016

En 2019, la Caf des Côtes d'Armor soutient l'offre d'accueil des jeunes enfants en finançant des équipements et en versant des prestations individuelles aux familles. **12 195 places sont disponibles pour les familles.** Prépondérants sur le département, les assistants maternels en proposent près de 8 950, soit **73 % de l'ensemble des places offertes** (56 % au niveau national).

L'objectif est d'apporter une réponse à près de 14 000 enfants de moins de 3 ans qui ont besoin d'un mode d'accueil. Les Côtes d'Armor, avec 74,5 places offertes pour 100 enfants se classent au-dessus de la moyenne nationale (60,2) mais est inférieur à la moyenne régionale (78,6). Par ailleurs, le taux de couverture est en baisse par rapport aux années précédentes (75,2 places pour 100 enfants en 2017).

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) : **1 040 enfants ont des parents qui la perçoivent.**

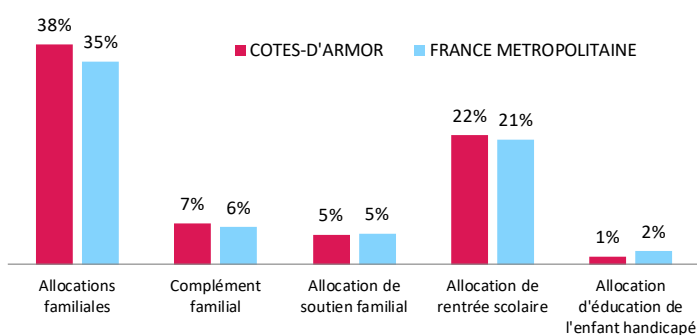
Source : Caf 2019

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 :

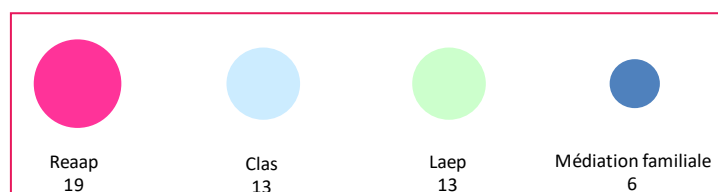
- 38 % des allocataires bénéficient des allocations familiales, versées à partir du deuxième enfant, et 7 % obtiennent un complément familial,
- 22 % reçoivent une aide visant à assumer le coût de la rentrée scolaire pour les enfants,

POUR ALLER PLUS LOIN...

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

- 5 % perçoivent l'allocation destinée à élever un enfant privé de l'aide de l'un ou de ses deux parents,
- 1 % 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.

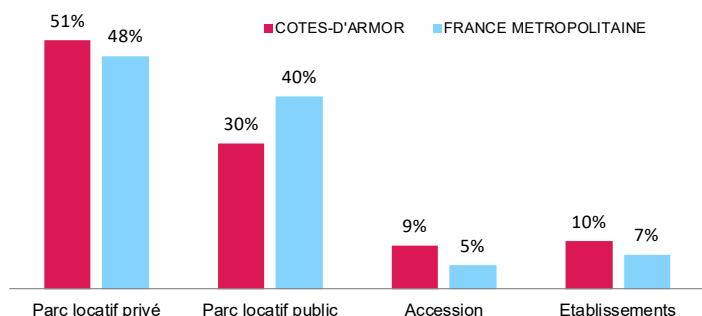
Reaap : Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents
Laep : Lieux d'accueil enfants-parents
Clas : contrats locaux d'accompagnement à la scolarité

Logement et cadre de vie

Soutenir les familles dans leurs relations avec l'environnement



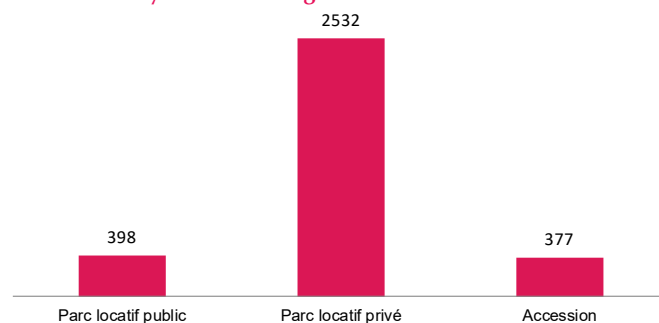
Bénéficiaires d'une aide au logement selon la structure du parc



Source : Caf 2019

Au mois de décembre 2019, 42 700 foyers costarmoricains perçoivent une aide au logement de la part de la Caf. Cela représente une population de 82 100 personnes. Les Côtes d'Armor se caractérisent par une moindre proportion d'aide au logement dans le parc locatif public (30 % en Côtes d'Armor, 40 % au niveau national).

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



Source : Caf 2019

Après perception des aides au logement, plus de 3 300 foyers consacrent plus de 40 % de leurs revenus au paiement du loyer et des charges. La nature de logement se révèle un facteur essentiel. En Côtes d'Armor, dont le parc locatif privé est majoritaire avec des loyers plus élevés, le nombre d'allocataires consacrant plus de 40 % de leurs revenus pour se loger est multiplié par 6.

Solidarité et insertion

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



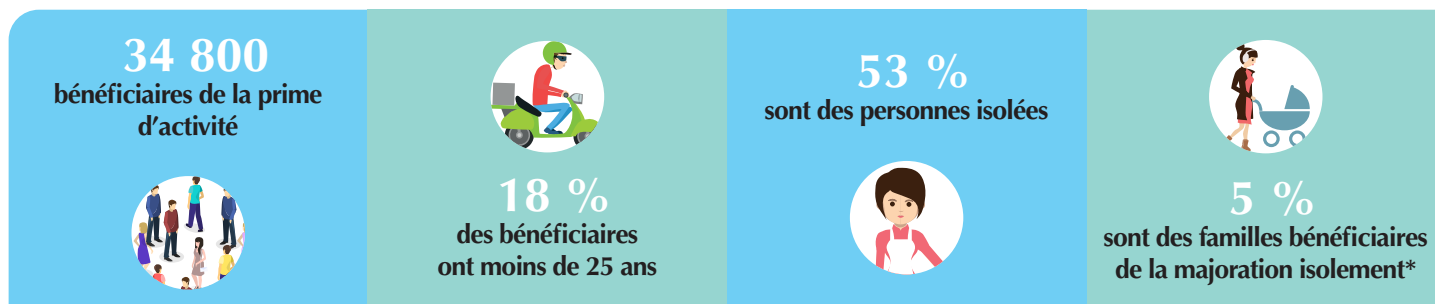
La lutte contre les exclusions est un domaine dans lequel la branche Famille est partie prenante de façon constante, cette mission se traduit par :

- Le versement du revenu de solidarité active (Rsa) à 10 700 foyers sur le territoire costarmoricain.
- 34 800 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 2620 foyers en 2019.

- 10 650 personnes souffrant d'un handicap et ayant des ressources faibles ou nulles sont bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (Aah). 54 % 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



90 % des allocataires sont satisfaits des services de la Caf

- Site internet : **94 %**
- Application mobile : **95 %**
- Accueil physique : **88 %**
- Téléphone : **70 %**
- Courrier : **78 %**
- Courriel : **79 %**

867 allocataires de la Caf des Côtes d'Armor ont répondu à l'enquête de satisfaction, par internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2019. 90 % des allocataires sont satisfaits des services rendus par la Caf des Côtes d'Armor (87 % au niveau national). Parmi eux, 42 % en sont même tout à fait satisfaits.

Le site internet est le canal de communication recueillant le meilleur taux de satisfaction des allocataires de la Caf puisque 96 % des utilisateurs en sont satisfaits (dont 47 % de tout à fait satisfaits). L'application mobile satisfait globalement 95 % des allocataires de la Caf ce qui est comparable au niveau national.

L'accueil dans un site de la Caf ou chez un partenaire satisfait 88 % d'entre eux, c'est 10 points de plus que le taux national.

Au niveau de l'accueil téléphonique, les résultats de la Caf sont moins satisfaisants (seulement 70 % d'allocataires satisfaits), mais équivalents au niveau national.

Concernant les échanges par courriel ou courrier la Caf des Côtes d'Armor présente des taux de satisfaction supérieurs à ceux du national.

Les allocataires apprécient le confort et l'aménagement des locaux de la Caf ou du partenaire chez qui ils se sont déplacés (95,3 %). Lorsque l'allocataire est en contact avec un agent, celui-ci est globalement satisfait de son amabilité (93,2 % à l'accueil et 96,6 % au téléphone). La clarté de la réponse que ce dernier apporte satisfait 92 % à l'accueil mais seulement 79 % au téléphone. Si 87,3 % 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 41,6 % à l'être au téléphone lorsqu'ils demandent à être mis en relation avec un agent. La satisfaction concernant le temps d'attente à l'accueil est supérieure au niveau national tandis que celle du téléphone est comparable au niveau national.

Les horaires d'ouverture des points d'accueil satisfont plus de 8 allocataires de la Caf sur 10. On observe la même satisfaction concernant les horaires d'accueil téléphonique pour parler à un agent. Ils ne sont que 58 % à apprécier le serveur vocal (69 % au niveau national).

