

Caisse commune de Sécurité sociale de la Lozère

40 %
personnes
couvertes

14 340
allocataires

En Lozère, 29 910 habitants sont couverts par au moins une prestation légale versée par la CCSS, soit 40 % de la population totale. Sur le territoire, ce taux varie de 28 % à 51 % selon les communautés de communes.

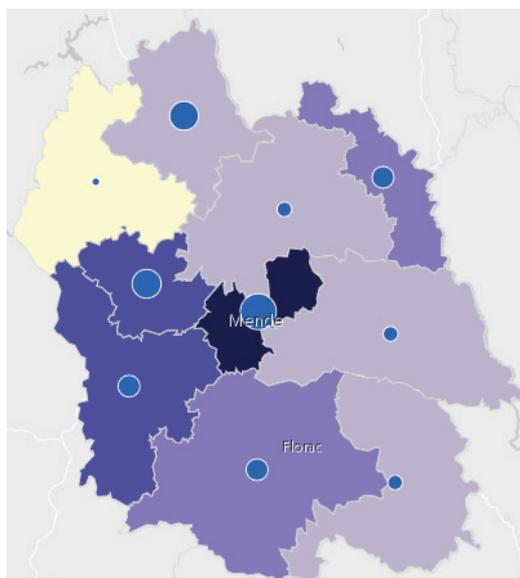
Le département se caractérise par une proportion importante de personnes isolées (53% contre 45% au niveau national).

730 étudiants bénéficient d'une aide, soit 5 % de l'ensemble des allocataires (6 % au niveau national).

Les aides versées par la CCSS 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 (15 % au niveau national et 17% pour l'Occitanie).

3300 foyers allocataires vivent sous le seuil de bas revenus. Dans ces foyers précaires, vivent 2300 enfants.

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



Nombre d'allocataires Caf par EPCI



Parts des habitants couverts par la Caf



➤ POUR ALLER PLUS LOIN...

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

Sources : Caf 31/12/2019 et Insee RP 01/01/2016
© IGN Geofla®2.0 2016



Petite enfance



Enfance
et parentalité



Logement
et cadre de vie



Solidarité
et insertion



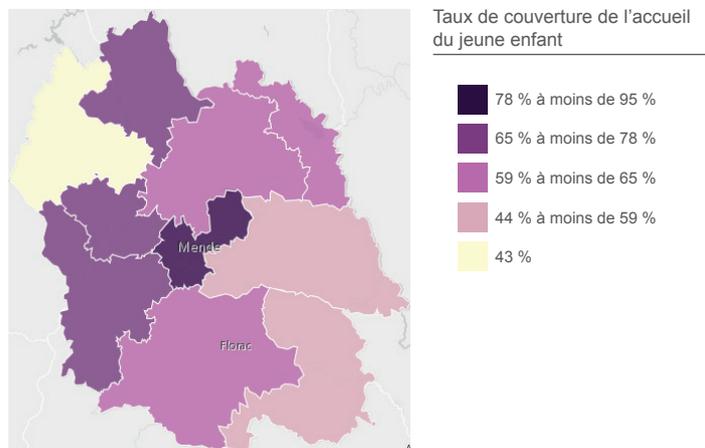
Zoom sur
les allocataires
à bas revenus

Petite enfance

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



Taux de couverture de l'accueil du jeune enfant

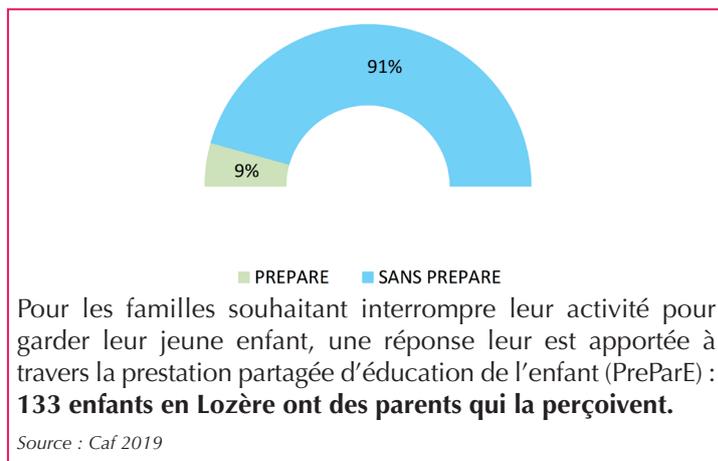


Sources : Education nationale (Depp), Insee (Rp), Cnaf, Acoss Drees, Msa 2018 © IGN ® Geofila 2.0.2016

> **POUR ALLER PLUS LOIN...**
<http://data.caf.fr/dataset/taux-de-couverture-global>

En 2018, la CCSS de la Lozère soutient l'offre d'accueil des jeunes enfants en finançant des équipements et en versant des prestations individuelles aux familles. **1352 places sont disponibles pour les familles.** Sur le département, les assistants maternels en proposent près de 630, soit **47 % de l'ensemble des places offertes** (56 % au niveau national). L'objectif est d'apporter une réponse à près de 1830 enfants de moins de 3 ans qui ont besoin d'un mode d'accueil. La Lozère, avec **74 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

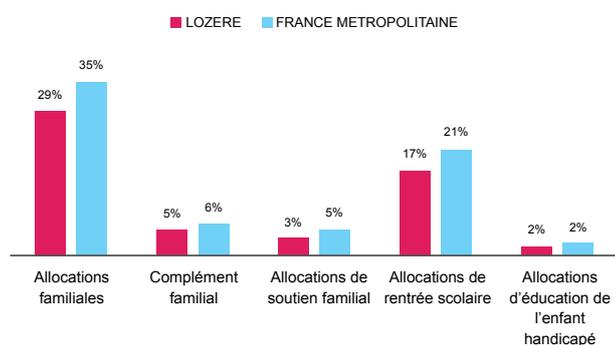


Enfance et parentalité

Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants



Répartition des prestations



Source : Caf 2019

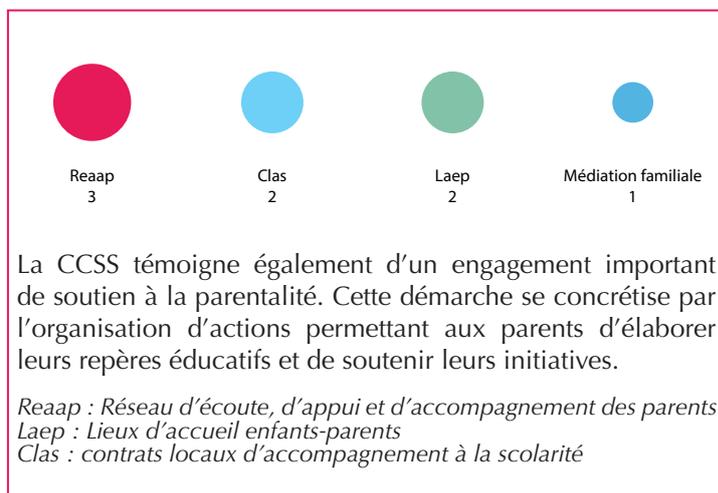
La CCSS contribue aux charges de la famille par le versement de prestations destinées à l'entretien des enfants :

> **29 % des allocataires bénéficient des allocations familiales**, versées à partir du deuxième enfant, et 5 % obtiennent un complément familial,

> **17 % reçoivent une aide** visant à assumer le coût de la rentrée scolaire pour les enfants,

> **3 % 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

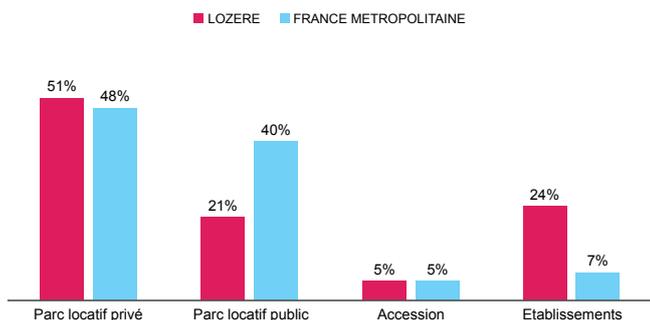


Logement et cadre de vie

Soutenir les familles dans leurs relations avec l'environnement



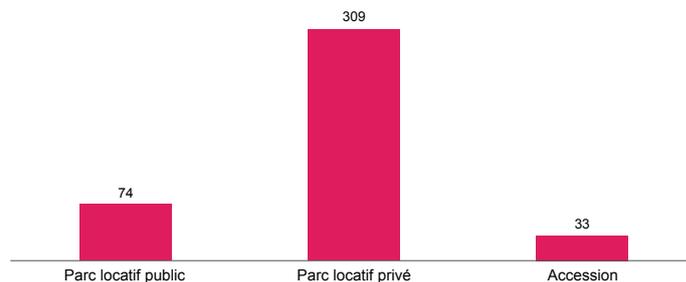
Bénéficiaires d'une aide au logement selon la structure du parc



Source : Caf 2019

Au mois de décembre 2019, **6 600 foyers lozériens reçoivent une aide au logement** de la part de la CCSS. Cela représente une population de **10 800 personnes, soit 14 % de la population** totale du département. La Lozère se caractérise par une plus forte proportion d'aides au logement dans le parc locatif privé et en établissements qu'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, près de **400 foyers consacrent plus de 40 % de leurs revenus au paiement du loyer et des charges**. Le type de parc se révèle un facteur essentiel. En Lozère, 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 :

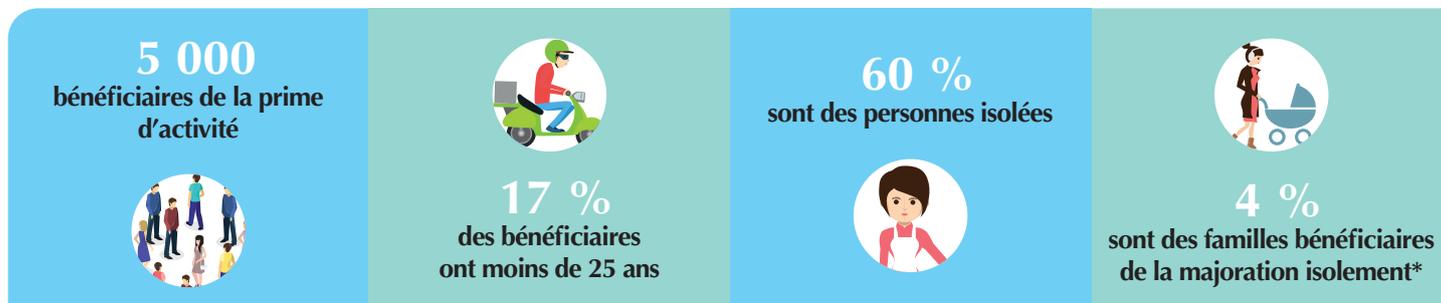
> Le versement du revenu de solidarité active (Rsa) à **1 100 foyers sur le territoire lozérien**.

> **5 000 allocataires lozériens 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 300 foyers en 2019.

> **2 700 personnes** souffrant d'un handicap et ayant des ressources faibles ou nulles sont **bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (Aah)**. 44 % 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'utilisateur 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



92 % des allocataires sont satisfaits des services de la Caf

-  Site internet : **92 %**
-  Application mobile : **93 %**
-  Accueil physique : **96 %**
-  Téléphone : **73 %**
-  Courrier : **77 %**
-  Courriel : **94 %**

815 allocataires de la CCSS de la Lozère ont répondu à l'enquête de satisfaction, par internet ou par téléphone, entre septembre et novembre 2019. **92% des allocataires sont satisfaits** des services rendus par la Caisse commune de Sécurité sociale (87% au niveau national). Parmi eux, 31 % en sont même tout à fait satisfaits.

La **visite en accueil** est le canal de communication recueillant le meilleur taux de satisfaction des allocataires de la CCSS de la Lozère puisque **96 % des usagers en sont satisfaits** (dont 62% tout à fait satisfaits). A souligner l'écart significatif par rapport au taux national (78 %) qui valorise la qualité de service proposée par l'équipe des agents d'accueil de la CCSS.

L'échange de mail génère également un taux de satisfaction très élevé : **94 %** (79 % au niveau national).

Lorsqu'ils échantent avec la CCSS par courriel, **plus de 9 allocataires sur 10 sont globalement satisfaits**. Ils considèrent que les réponses sont claires (98% contre 80% au niveau national). Les allocataires sont également satisfaits du délai de réponse à leurs courriels à hauteur de 98% (taux national de 80%).

L'**application mobile** et le site **cafr** rencontrent un très bon niveau de satisfaction et restent quant à eux alignés sur la tendance nationale.

Les démarches sont jugées simples à 82% et les appels à la Caf retiennent la satisfaction de 73% des allocataires. Ces taux sont eux aussi supérieurs aux chiffres nationaux.

-  Accueil guichet unique
-  Maison de Services Au Public
-  France Services

