



▲▲▲

RAPPORT D'ACTIVITÉ

▲▲▲

2023





Sommaire

ÉDITO

LA CAF EN QUELQUES MOTS

LES TEMPS FORTS 2023

p.11 LA VIE DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION

p.19 DES FEMMES ET DES HOMMES AU
SERVICE DES ALLOCATAIRES ET DES
PARTENAIRES

- La vie de nos équipes
- Une gestion maîtrisée, écoresponsable et innovante

p.25 AGIR POUR TOUTES LES FAMILLES

- Des réformes sociales structurantes et d'envergure
- La petite enfance, l'enfance, la jeunesse
- La parentalité
- Le cadre de vie et l'habitat
- L'inclusion sociale

p.37 GARANTIR LA QUALITÉ ET L'ACCÈS AUX
DROITS

- La modernisation de la relation de service
- La garantie du juste droit

p.45 LEXIQUE

ÉDITO

CROISÉ

2023



Evelynne GILLOT
Présidente



Magali JACQUET
Directrice

Pouvez-vous nous parler de la récente signature de la convention d'objectifs et de gestion ?

Directrice : «La signature de cette convention marque un tournant ambitieux pour notre organisme. Elle fixe des objectifs clairs et mesurables, visant à améliorer nos services et à renforcer notre impact social. Cette convention entre l'Etat et la Cnaf est maintenant à décliner au niveau local. Cette déclinaison locale sera le fruit d'un travail collaboratif intense qui reflètera notre engagement à répondre aux besoins des allocataires et partenaires avec efficacité et innovation.»

Pourquoi proposer un séminaire aux administrateurs et quel a été son impact ?

Présidente : «Le séminaire des administrateurs a été une occasion précieuse pour construire notre stratégie en faveur des partenaires d'action sociale. Cela a permis de renforcer notre collaboration et d'aligner nos efforts pour atteindre nos objectifs communs. Les échanges fructueux et les idées novatrices partagées lors de ce séminaire nous ont permis de peaufiner notre approche et de nous assurer que nous sommes sur la bonne voie pour réaliser nos ambitions. C'était également l'occasion d'accueillir la Directrice et de commencer à travailler main dans la main.»

Quel rôle joue la Caisse d'allocations familiales dans le déploiement de projets et d'équipements de qualité ?

Présidente : «La Caf est essentielle pour garantir que tous les allocataires mayennais bénéficient de projets et d'équipements de qualité. Nous nous engageons à répondre aux besoins de chaque famille avec des solutions adaptées sur les territoires. Notre objectif est de créer un environnement où chaque famille peut s'épanouir, en mettant à leur disposition des ressources et des infrastructures de premier ordre. C'est

évidemment ambitieux mais nous savons pouvoir compter sur nos partenaires pour mener ce travail de fond.»

Pouvez-vous nous donner des exemples de projets d'envergure que nous soutenons actuellement ?

Directrice : «Nous soutenons plusieurs projets d'envergure, tels que la solidarité à la source, le service public de la petite enfance, et l'aide aux victimes de violences conjugales. Ces initiatives sont cruciales pour renforcer notre tissu social et offrir un soutien concret à ceux qui en ont besoin. Par exemple, la solidarité à la source vise à simplifier l'accès aux aides pour les familles, tandis que le service public de la petite enfance se concentre sur la création de structures d'accueil de qualité pour les jeunes enfants.»

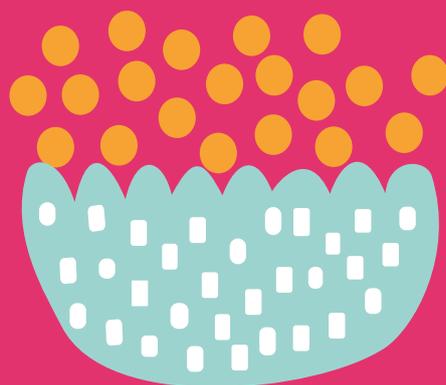
Comment décririez-vous le travail collaboratif entre les salariés et les administrateurs ?

Présidente : «Le travail main dans la main entre les salariés et les administrateurs est la clé de notre succès. Ensemble, nous nous efforçons de proposer un service de qualité, en prenant en compte les spécificités de notre département. En tant que Présidente du Conseil d'administration de la Caf de la Mayenne je m'assure que nous sommes toutes et tous à l'écoute afin de répondre efficacement, avec pertinence aux besoins qui nous sont remontés.»

Directrice : «Cette collaboration est fondamentale. Elle nous permet de combiner nos expertises et de créer des solutions qui répondent véritablement aux attentes de nos allocataires et de nos partenaires. Le dialogue constant et la confiance mutuelle entre les équipes sont les piliers de notre réussite collective.»

2023

en chiffres clés



53 304
ALLOCATAIRES
44,6 %
de la population mayennaise

136 503
personnes couvertes
par une prestation familiale
dont **59 301** enfants

321 662 237 €
VERSÉS AUX FAMILLES
ET PARTENAIRES

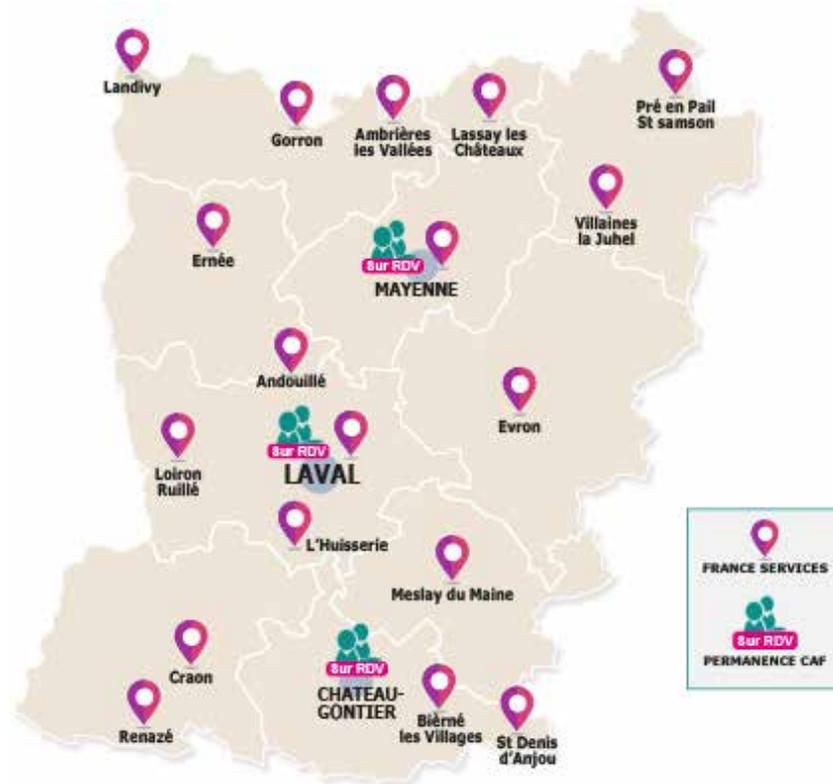
5 830 €
montant annuel moyen versé
aux allocataires
302 949 324 €
prestations légales
18 712 913 €
en action sociale

22
ADMINISTRATEURS

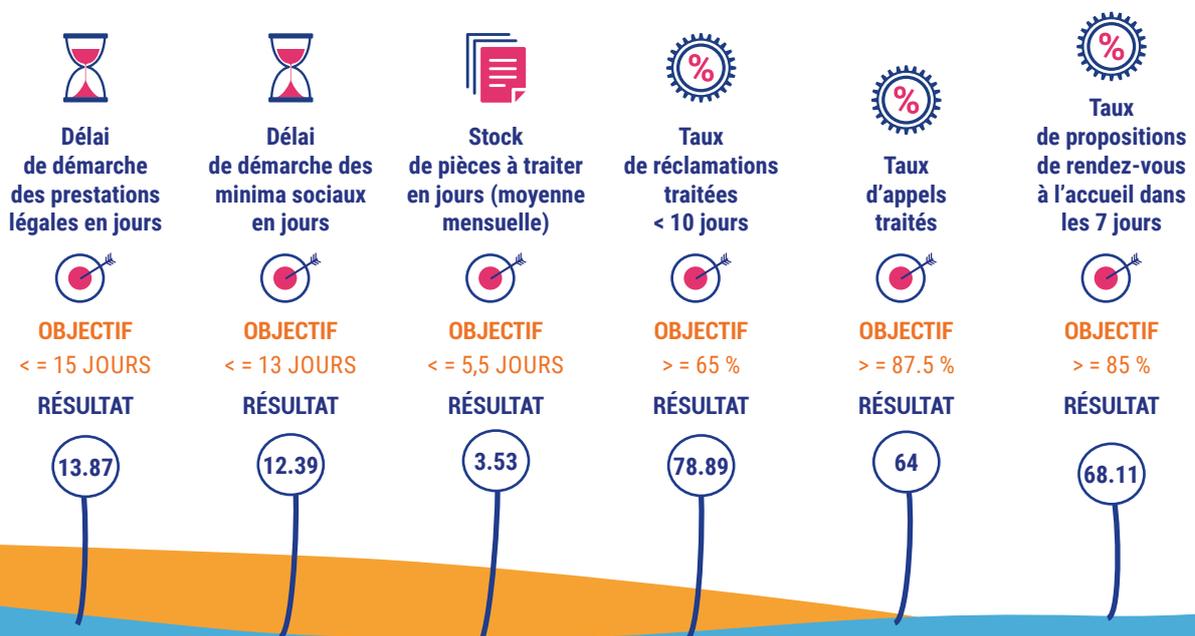
98
SALARIÉS



La cartographie de nos accueils



Nos engagements de service



Les temps forts 2023



17 février

SIGNATURE D'UNE CONVENTION ENTRE LA CAF DE LA MAYENNE ET LA CAF DE LOIRE-ATLANTIQUE

La Caf de la Mayenne accueille la Caf de Loire-Atlantique dans ses locaux à Laval. L'occasion pour les directeurs et directeurs comptables et financiers de signer la convention de mutualisation de l'activité juridictionnelle.

Cette rencontre permet également d'échanger sur les projets qui vont rythmer les années à venir.



La signature de cette convention a été relayée dans le 1^{er} post LinkedIn de la Caf de la Mayenne



7 mars

PETIT DÉJEUNER DIRECTION

Plusieurs temps d'échange entre l'équipe de Direction et les salariés le 7 mars. Au programme : bilan de l'année 2022, feuille de route 2023 et échanges libres concernant la préparation du futur projet d'entreprise.



23 mars

1^{ER} ATELIER INTER-OPÉRATEURS

La Caf de la Mayenne, la Cpm de la Mayenne (Assurance Maladie) et Pôle Emploi se sont associés le temps d'une journée pour former les animatrices et animateurs des France services en Mayenne.

Cette formation innovante basée sur les retours d'expérience des usagers et des professionnels a permis de mettre l'accent sur les points clés dans l'accompagnement des démarches pour favoriser l'accès aux droits, réaliser ses démarches en ligne et repérer les points sensibles pour prévenir les indus et les ruptures de droits.





17 mai

INAUGURATION DU FRANCE SERVICES D'ANDOUILLÉ

Ce France services est le 17^{ème} implanté en Mayenne.



26 juin

PRÉSENTATION DU SDSF

Après plusieurs mois de travaux de diagnostic, concertation et réflexion menés avec l'ensemble des partenaires mayennais, place à la présentation du Schéma départemental des services aux familles (SDSF).

Ce schéma articulé autour de 3 axes, petite enfance, enfance-jeunesse et parentalité, constitue une nouvelle feuille de route pour l'ensemble des partenaires œuvrant au quotidien pour les familles mayennaises.



1^{er} octobre

ARRIVÉE DE LA NOUVELLE DIRECTRICE

Mme Jacquet a rejoint la Caf de la Mayenne en qualité de Directrice.

07 et 10 octobre

WEBINAIRES SUR L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT LORS DU DÉCÈS D'UN PROCHE

Ce webinaire est le fruit d'un travail collectif entre les associations «Agapa 53», «Jonathan Pierre Vivante» (Jpv), «Jalmaalv 53», «Sève et Racines», le «service de thérapie familiale» et la Caf de la Mayenne. Ce webinaire est l'occasion de présenter le travail collectif mené entre la Caf et les associations pour permettre de mieux connaître les missions de chacun.



20 octobre

DES ATELIERS POUR ÉCHANGER SUR LA COG

Tous les salariés de la Caf de la Mayenne se sont réunis afin de réfléchir ensemble sur la Convention d'objectifs et de gestion 2023-2027.

Ce fut l'occasion de partager, d'échanger et de réfléchir sur des thématiques transverses : l'innovation/ faire différemment, le collectif / faire ensemble, la transition écologique / faire durablement.





22
administrateurs

Le Conseil d'administration de la Caf de la Mayenne représente les parties prenantes des politiques familiales et sociales. Les administrateurs représentent les assurés sociaux, les employeurs et travailleurs indépendants.



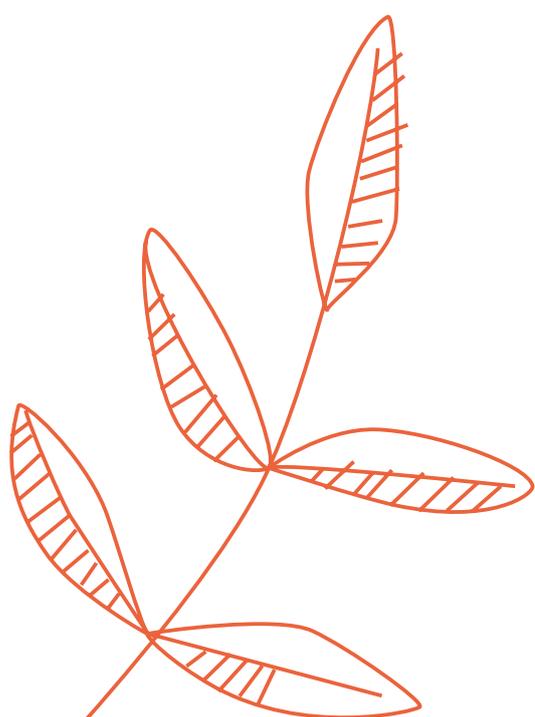
4
réunions

Le CA compte également des représentants des associations familiales et des personnes qualifiées. Au côté de ces administrateurs, des représentants du personnel, élus par les salariés de la Caf, siègent avec voix consultative.



LA VIE

du conseil d'administration



Le conseil d'administration

Le Conseil d'administration est responsable de l'élaboration de la politique de la Caisse d'allocations familiales (Caf) en faveur des familles allocataires et des partenaires, en harmonie avec les directives nationales de la branche Famille de la Sécurité sociale.

Sa mission principale est de mettre en œuvre l'action sociale locale au sein du département. Chaque année, le CA adopte un règlement intérieur d'action sociale qui précise les modalités de mise en œuvre des politiques visant à soutenir les équipements et services destinés aux familles (centres de loisirs, centres sociaux, etc.) ainsi que les aides extra-légales pour les allocataires (secours d'urgence, prêts pour l'équipement mobilier et ménager, etc.).

En 2023, le Conseil d'Administration de la Caf de la Mayenne s'est réuni à quatre reprises.

En complément de ces sessions ordinaires, un séminaire réunissant l'ensemble des administrateurs a eu lieu le 7 novembre 2023. Ce séminaire avait pour objectif de présenter la Convention d'objectifs et de gestion (COG) aux administrateurs et de travailler sur les grands

enjeux du Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG).

Pour mener à bien ses travaux, le CA s'appuie sur l'expertise des services et dispose des instances suivantes :

3 commissions réglementaires dont les dispositions sont fixées par les textes :

- Commission de recours amiable,
- Commission des marchés,
- Commission des pénalités.

3 commissions facultatives :

- Commission d'action sociale,
- Commission d'aides financières individuelles,
- Commission d'examen budgétaire et financier.





La composition au 31 décembre 2023

Présidente

Evelynne GILLOT

Vice-Présidents

Marc ROCHER
Véronique BAUDRY
Olivier REZE

Titulaires



Représentants des salariés

CGT

Sabrina CATROUILLET

Joëlle VANNIER

CGT/FO

Frédérique NAY

Sabrina PRUVOST

CFDT

Véronique BAUDRY

Franck NEUTRE

CFTC

Olivier REZE

CFE CGC

Evelynne GILLOT

Suppléants



Sophie

EL KAMILI-BESNARD

Carole ROUAT

Maxime LEBIGOT

Arnault QUINTON

Christel MESLIN

Eric BUREL

Rachel PLUMAIL

Vacant

Représentants des employeurs

MEDEF

Gaëlle BATY

Isabelle STEPHANT

CPME

Antoine FAUCHEUX

Marwan HENNI

U2P

Nathàëlle ROBINO

Mathilde BURON

Marie-Fleur BOUILLON

Michel MERIENNE

Vacant

Joris LABBE

Titulaires



Représentants des travailleurs indépendants

CPME

Patrick JOFFRE

U2P

Marc ROCHER

FNAE

Vacant

Suppléants



Olivier TEISSERENC

Véronique SEGRETAIN

Vacant

Représentants des associations familiales UDAF

Annick

DESMONS-TERRIER

Béatrice GUEGAN

Isabelle GUILLOUARD

Anne MORIN

Elodie BREARD

Rihaoui CHANFI

Michel COSME

Valérie MOQUET

Représentants des personnes qualifiées

Marjorie FRANCOIS

Marie-Christine GUIARD

Fabienne SILVESTRI

Représentants du personnel

Charline HOUSTIN

Valérie GONDARD

Brigitte LELIEVRE

Nicolas SAGET

Les commissions

La commission de recours amiable (CRA)

Pour rappel :

- Les allocataires peuvent contester une décision ou notification de droits de la Caf.
- Ils peuvent également demander une remise de dettes.

➤ **Le rôle de la CRA :**

La CRA a un rôle consultatif par délégation du CA. Elle donne son avis au CA sur les affaires qui lui sont soumises. Par la suite, le CA statue et notifie sa décision aux intéressés. Cependant, le CA peut déléguer tout ou partie de ses pouvoirs à la CRA qui reçoit alors mission de statuer et de notifier elle-même sa décision aux intéressés.

Concrètement, la CRA statue sur :

- Les contestations relatives au contentieux général de la Sécurité sociale formulées par les allocataires contre la Caf en matière de prestations légales et de prime d'activité. Chaque situation est examinée selon les règles de droit applicables conformément aux textes et aux prestations renouvelées de la MNC.
- Les remises de dettes en matière de prestations légales et de prime d'activité, sur le fondement d'un barème national de référence, pour les créances dont le montant est supérieur ou égal au seuil fixé par la Caf de la Mayenne, c'est-à-dire 3 "Base mensuelle de calcul des allocations familiales" (BMAF).

La CRA émet également des avis sur les demandes de remises de dettes et contestations en matière d'aide personnalisée au logement (APL).

A l'issue de la réunion du 23 mars 2022 et à l'unanimité, le Conseil d'administration :

- Donne pleine et entière délégation à la CRA en matière de décision sur les recours sur le fond.
- Autorise les Présidents et Vice-présidents de la CRA à déléguer aux membres du secrétariat de la CRA la signature des notifications des décisions individuelles.

Le Directeur donne délégation à la CRA pour étudier les remises de dettes dont le montant est supérieur à 3 fois la BMAF.

➤ **La composition de la CRA et son secrétariat (nombre égal de titulaires et de suppléants)**

- 2 administrateurs désignés parmi les représentants des salariés.
- 2 administrateurs désignés parmi les représentants des non-salariés.
- 1 administrateur désigné parmi les autres catégories d'administrateurs.

Recours : leur nombre et leurs montants

NATURE	NOMBRE	MONTANTS
Recours	1 132	936 338 €
dont :		
- Demande de remises de dettes :	996	936 338 €
> remises accordées	770	441 182 €
> refus	226	495 156 €
- Contestations de droits :	136	
> rejets	136	
> accords validés par la mission nationale de contrôle	0	
Admissions en non-valeur	109	45 496 €



La commission des pénalités

☛ Son rôle

Elle constitue l'instance de recours gracieux des usagers et des tiers et émet des avis sur saisine concernant les dossiers qui, dans le cadre de la lutte contre la fraude, ont fait l'objet de propositions de pénalités. La décision sur la nature des sanctions retenues relève, finalement, du directeur de l'organisme.

☛ Sa composition

Elle est composée de 4 membres (nombre égal de titulaires et de suppléants), elle doit réunir un représentant de chacun des 3 collèges : assurés sociaux, employeurs et travailleurs indépendants, Udaf et personnes qualifiées.

En 2023,
cette commission s'est réunie
7 fois pour examiner
12 dossiers

- montant des pénalités : **11 700 €**
- décisions prises : **0** rejet et **12** confirmations des pénalités par la Direction

La commission des marchés

☛ Son rôle

Elle est chargée d'intervenir, lorsque les seuils des marchés formalisés le prévoient, dans le cadre des marchés de travaux, de fournitures, de prestations intellectuelles et de services.

Pour que la commission se réunisse, les marchés nationaux ne doivent pas avoir pris le relais, le montant des marchés doit être supérieur au seuil des marchés formalisés, c'est-à-dire 140 000 euros Hors-Taxes (HT) pour les marchés de fournitures et de services et 5 382 000 euros HT pour les travaux.

Cela ne fut pas le cas au sein de la Caf de la Mayenne ces dernières années, la commission ne s'est donc pas réunie.

☛ Sa composition

Elle est composée de 4 membres (nombre égal de titulaires et de suppléants), la règle de la parité entre collèges ne s'applique pas.

Désignation des membres des commissions facultatives.



La commission d'action sociale (CAS)

■ Son rôle

A l'unanimité, le CA se prononce en faveur de la délégation à la CAS de l'adoption des orientations et des réglementations nationales d'action sociale au contexte local dans les limites des crédits budgétaires.

A ce titre, elle :

- Adapte les orientations et les réglementations nationales d'action sociale au contexte local dans les limites des crédits budgétaires. Ainsi, elle aborde, sur proposition des services, les éléments de doctrine et oriente les priorités de développement en action sociale, dans le cadre des engagements inscrits dans la convention d'objectifs et de gestion (COG).
- Délivre les agréments prévus par la Cnaf pour le bénéfice des prestations de service financées par des fonds nationaux affectées. Par exemple, cela concerne les RPE, les Laep, les centres sociaux et les FJT.
- Décide de financements apportés à certains fonds relevant de la responsabilité des partenaires (notamment du Conseil départemental) et des conventions et charges découlant de l'application de la politique du CA, dans le cadre de sa dotation sur fonds propres.
- Examine les demandes d'AFC de fonctionnement (et des montants à accorder) et des AFC à l'investissement jusqu'à 100 000 euros (et des montants à accorder). Au-delà, le CA est saisi.

- Statue sur les demandes de remises de dettes et les admissions en non-valeur concernant les dossiers d'action sociale collective (ASC).

- Se réunit au moins quatre fois par an sur différents thématiques : CAS agréments, CAS fonctionnement, CAS investissements, CAS de doctrines ...

■ Sa composition

La composition de la CAS (nombre égal de titulaires et de suppléants) :

- 5 représentants du collège des assurés sociaux.
- 5 représentants du collège des employeurs et des travailleurs indépendants.
- 2 représentants des associations familiales.
- 1 personne qualifiée.

Au total, la CAS est donc composée de 13 administrateurs.

Montants attribués par la CAS en 2023

- subventions à l'investissement sur fonds locaux : **466 616 €.**
- subventions à l'investissement sur fonds nationaux : **857 154 €.**
- subventions dans le cadre du plan crèche et du plan de rénovation des EAJE : **259 840 €.**
- subventions de fonctionnement sur fonds locaux : **1 352 210 €.**
- subventions de fonctionnement sur fonds nationaux : **17 752 966 €.**
- subventions pour le plan mercredi : **121 559 €.**





La commission des aides financières individuelles (Cafi)

— Son rôle

Pour mémoire, elle prend, par délégation du CA, les décisions d'attribution ou de remise de dettes d'une AFI aux familles allocataires. Les aides sont accordées sous forme de secours et/ou prêts dans la limite de l'enveloppe votée annuellement.

Les demandes d'aides sont présentées aux membres de la commission chaque mois par un professionnel Caf.

Les demandes étudiées dans le cadre de la CAFI doivent faire l'objet d'un diagnostic social réalisé par un travailleur social (Caf ou partenaires). Ces aides financières doivent répondre à des situations familiales individuelles ponctuelles d'allocataires, fragilisés par divers événements en lien notamment avec les offres attentionnées de la branche Famille. Ces aides ont pour finalité d'être un levier financier permettant à la famille un retour à l'autonomie financière et à faciliter la réorganisation familiale à la suite d'un événement de vie.

— Sa composition

La composition de la Cafi (nombre égal de titulaires et de suppléants) :

- 4 représentants du collège des assurés sociaux .
- 4 représentants du collège des employeurs et des travailleurs indépendants.
- 1 représentant de l'Udaf.

Au total, la Cafi est composée de 9 administrateurs.

La commission d'examen budgétaire et financière (CEBF)

— Son rôle

Pour mémoire, il s'agit d'une commission d'information présidée par le directeur comptable et financier dont l'objet est de présenter aux administrateurs les comptes de l'année et le contrôle interne. Elle a un rôle de préparation pour le CA qui approuve les comptes de l'organisme.

— Sa composition

La composition de la CEBF (nombre égal de titulaire et de suppléants) :

- 5 représentants du collège des assurés sociaux.
- 5 représentants du collège des employeurs et des travailleurs indépendants.
- 1 représentant des associations familiales.
- 1 personne qualifiée.

Au total, la CEBF est composée de 12 administrateurs.



En 2023, la Cafi s'est réunie 11 fois

- Nombre de familles aidées : **140**
- Montant total des aides versées : **902 746 €**
- Part de familles monoparentales dans les aides attribuées : **89 %**



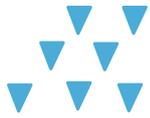
Être une entreprise sociale et responsable, permettant aux salariés de remplir leurs missions de service public vis-à-vis des allocataires et des partenaires. Mettre en œuvre une gestion maîtrisée, éco-responsable et innovante.



98
salariés

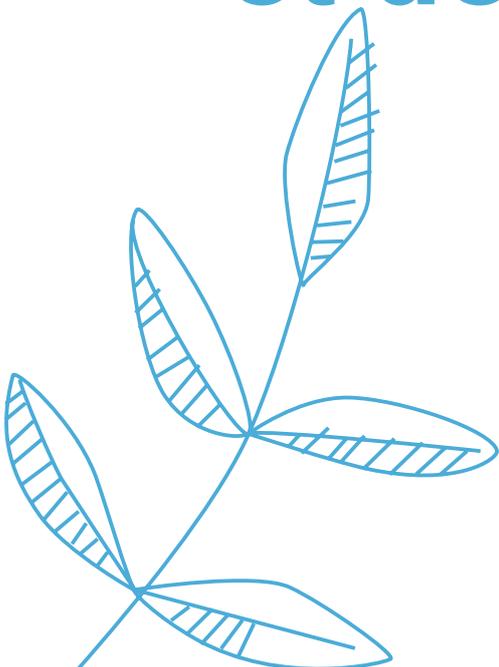


4 976
heures de formation



DES FEMMES ET DES HOMMES

au service
des allocataires
et des partenaires



DES FEMMES ET DES HOMMES

au service
des allocataires et des partenaires

La vie de nos équipes

L'équipe de direction

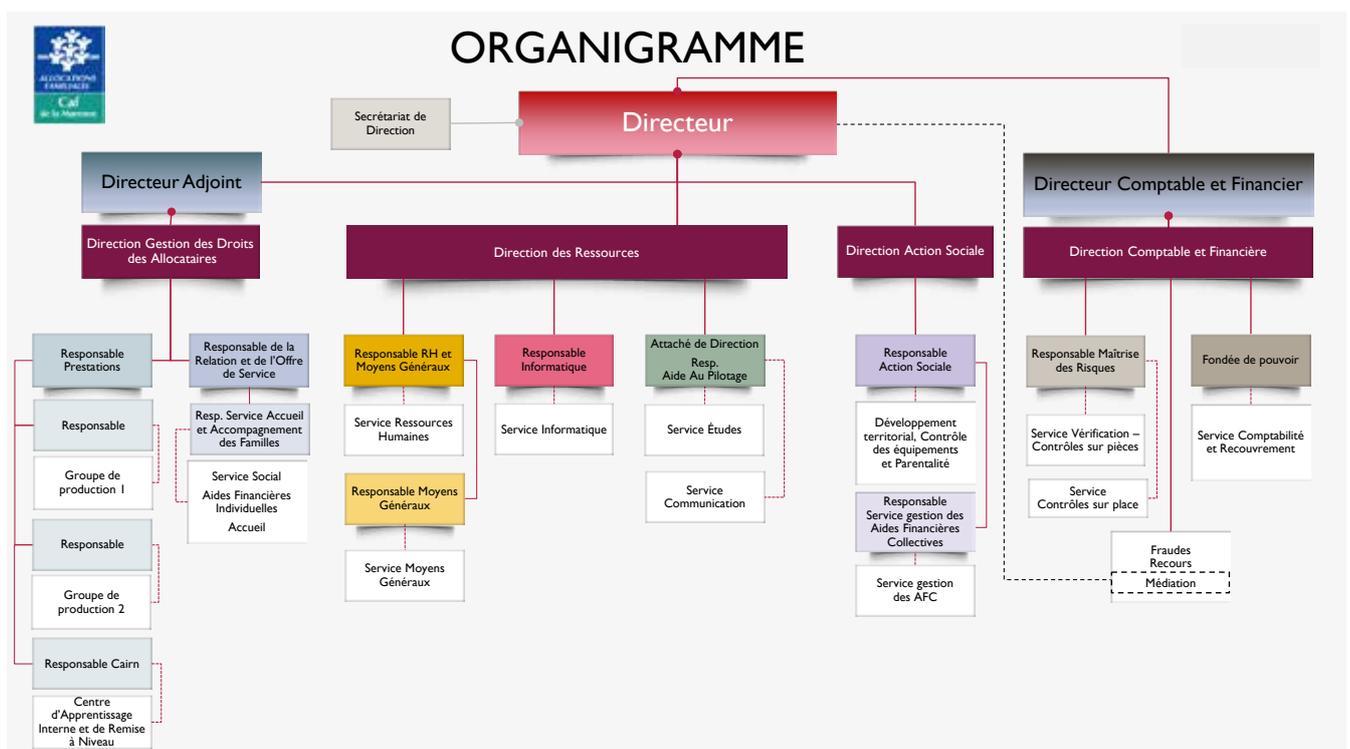
La Directrice, Magali Jacquet, en poste depuis octobre 2023, assure le pilotage et le bon fonctionnement de l'organisme. Elle dirige directement la Direction des ressources et la Direction action sociale.

Elle délègue une partie de ses attributions aux agents de direction qui sont ses collaborateurs directs et à certains salariés de l'organisme et elle représente la Caisse en justice et dans tous les actes de la vie civile.

Le Directeur-adjoint, Bastien Blessin, assure le pilotage de la Direction gestion des Droits Allocataires. Il assure également la suppléance de la directrice en l'absence de cette dernière.

Le Directeur comptable et financier, Guillaume Barbu, est responsable de l'ensemble des opérations financières et comptables ainsi que du recouvrement. Il pilote le contrôle interne et la lutte contre la fraude. En parallèle, la fonction de médiation administrative lui est déléguée.

L'organigramme de la Caf de la Mayenne



Les salariés au service de l'organisme

Les effectifs



Index Egalité Femmes/Hommes

Afin de lutter contre les inégalités salariales, les entreprises d'au moins 50 salariés publient chaque année leur "index égalité Femmes/Hommes". Il est déterminé par 4 indicateurs qui évaluent les inégalités de rémunération entre les femmes et les hommes dans les entreprises. Si l'index est supérieur à 75 sur 100 alors l'entreprise n'a pas à mener d'action corrective.

Détail Indicateurs :

- Ecart de rémunération entre les femmes et les hommes : 35/40
- Ecart de taux d'augmentation entre les femmes et les hommes : 35/35
- % de salariées augmentées dans l'année suivant leur retour de congé maternité : 15/15
- Nb de salariés du sexe sous représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations : 10/10

La formation

- 4 976 heures de formation.
- 83 agents en CDI formés (et 9 CDD) ce qui représente un taux d'accès à la formation pour les agents en CDI de 85%.



Le plan de développement des compétences

Il représente un coût de 36 771 € pour l'organisme pour l'année 2023.



Taux d'emploi de travailleurs en situation de Handicap pour l'année 2023

3,35 %

DES FEMMES ET DES HOMMES

au service
des allocataires et des partenaires

Une gestion maîtrisée, écoresponsable et innovante

Un coût de gestion maîtrisé

	2023
Charges de personnel	6 120 879 €
Autres dépenses de fonctionnement	513 778 €
Dépenses d'investissement	479 301 €
Coût de gestion pour 100 € versés	4.05 €

La responsabilité sociétale de l'entreprise

	2023
Nombre de mégots collectés	6 400
Kg de matériels informatique recyclés	820
m3 de mobiliers recyclés	43







53 304
allocataires



302 949 324 €
versés aux familles
et aux partenaires

Adapter les modes d'intervention en fonction des publics et développer des outils facilitateurs auprès de nos partenaires pour amplifier nos actions auprès des familles.



AGIR

**pour toutes
les familles**



Des réformes sociales structurantes et d'envergure

La Caf de la Mayenne, forte d'une COG renouvelée et ambitieuse, sait pouvoir compter sur ses salariés pour mener à bien des réformes sociales structurantes et d'envergure.

La déconjugalisation de l'AAH

La déconjugalisation de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH), longtemps attendue, a été mise en œuvre par toutes les Caf à compter du 1^{er} octobre 2023.

La loi du 16 août 2022, portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, a instauré cette réforme visant à offrir une plus grande autonomie financière aux personnes en situation de handicap.

Depuis le 1^{er} octobre 2023, la réforme a modifié le mode de calcul de l'AAH pour les bénéficiaires en couple. Désormais, seules les ressources personnelles du bénéficiaire, ainsi que celles de ses enfants à charge, sont prises en compte dans le calcul de la prestation.

Pour les bénéficiaires déjà allocataires avant la réforme, dont le montant de l'AAH pourrait diminuer avec ce nouveau mode de calcul, les Caf maintiennent le calcul conjugal tant qu'il reste plus avantageux.

Pour les nouveaux bénéficiaires, leurs droits sont automatiquement calculés sur la base de leurs ressources individuelles, qu'ils soient déjà en couple ou qu'ils le deviennent après octobre 2023.

Selon les estimations, au niveau national, 120 000 personnes handicapées vivant en couple voient leur allocation augmenter de 350 € par mois en moyenne.

La Caf de la Mayenne se félicite d'avoir mis en œuvre cette réforme significative pour ses allocataires.

Le montant net social : une déclaration simplifiée et plus fiable

Première étape vers la solidarité à la source, le montant net social permet aux allocataires de connaître, directement à partir de leur bulletin de paie, les revenus à déclarer pour accéder au RSA et à la prime d'activité.

L'objectif de cette réforme ? Simplifier les démarches d'accès au RSA et à la prime d'activité et favoriser l'accès aux droits.

Désormais, les allocataires n'ont plus besoin de faire de calculs lorsqu'ils déclarent leurs ressources. Il leur suffit de recopier le montant net social inscrit sur leurs bulletins de paie et relevés de prestations. Cette simplification vise à réduire le taux de non-recours aux droits, particulièrement élevé chez les bénéficiaires du RSA et de la Prime d'activité, qui rencontrent souvent des difficultés à remplir les déclarations trimestrielles de ressources.

Les objectifs pour les Caf :

- Faciliter et simplifier les démarches des allocataires.
- Réduire les risques d'erreurs dans les déclarations et ainsi éviter les régularisations (rappels et indus).
- Réduire le non-recours aux prestations, garantir et faciliter l'accès aux droits.
- Préparer progressivement le pré-remplissage des déclarations de ressources à partir de cette même information.

Bien que l'année 2023 soit une période transitoire, l'affichage du montant net social a été généralisé au 1^{er} janvier 2024. Le projet de solidarité à la source continuera d'occuper la Caf de la Mayenne tout au long de la période CPOG.



Une nouvelle aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales

La loi créant l'Aide aux Victimes de Violence Conjugales (AVVC) est entrée en vigueur le 28 novembre 2023. Depuis le 1er décembre, une rubrique dédiée aux violences conjugales est accessible à tous les usagers sur le Caf.fr et sur l'application mobile. Au niveau national, 4 696 visites ont été enregistrées dès le 1er jour, 891 d'entre-elles aboutissant à une demande.

L'AVVC est une aide financière versée par les Caf, destinée à soutenir les victimes pour les aider à quitter leur foyer dans lequel elles subissent des violences. Elle peut se présenter sous la forme d'une aide non remboursable ou d'un prêt sans intérêt, selon la situation familiale et le nombre d'enfants à charge du demandeur. En cas de versement sous

forme d'un prêt, la loi prévoit que c'est à l'auteur des violences de prendre en charge le remboursement du prêt s'il est reconnu coupable à l'issue de la procédure pénale.

Versée dans un délai de 3 à 5 jours, l'aide est accessible sans condition de genre, d'âge ou de ressources. Elle peut être versée de manière rétroactive dans la limite de 12 mois, sous condition d'une preuve d'attestation de violence.

Toutefois, le versement de l'aide ne fait pas acte de séparation auprès de la Caf : un changement de situation sur l'espace Mon Compte est nécessaire pour affecter le recalcul des droits en tant que personne célibataire ou parent isolé.

Préparer le déploiement du Service public de la petite enfance



En tant que pilier essentiel de la petite enfance, la Caf de la Mayenne joue un rôle crucial dans cette politique. Elle vise à favoriser l'épanouissement des enfants, à faciliter l'accès et le maintien dans l'emploi des parents, à promouvoir l'égalité entre les hommes et les femmes, à lutter contre la reproduction des inégalités sociales dès le plus jeune âge, et à inclure les enfants en situation de handicap.

Au cœur de notre nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion (COG), la Caf se positionne comme le partenaire privilégié des communes, qui se verront confier le rôle d'« autorité organisatrice » de la Petite Enfance en 2025. C'est l'un des sujets majeurs qui sera développé en tout au long de l'année 2024



La petite enfance, l'enfance, la jeunesse

La Caf de la Mayenne **accompagne** le développement des établissements d'accueil collectif, **aide et soutient** les structures enfance afin de permettre aux familles de concilier vie professionnelle, vie familiale et vie sociale.

La naissance et la petite enfance

Les prestations versées

La naissance et l'accueil de l'enfant

8 119 _____ bénéficiaires

62 591 570 € _____ versés dont

43 881 969 € _____ pour le CMG

Le mode d'accueil des enfants de 0 à 3 ans

9 172 _____ enfants de 0 à 3
ans en Mayenne

dont

4 162 _____ accueillis chez un
assistant
maternel agréé

188 _____ gardés en
micro-crèche Paje

Les aides de l'action sociale

La naissance et l'accueil de l'enfant

CEJ enfance _____ 269 983 €

Fonds accompagnement enfance _____ 113 743 €

Investissement plan crèche _____ 247 240 €

Aide à l'installation _____ 17 400 €

des assistants maternels

Nombre d'EAJE PSU _____ 30
(833 places)

Nombre de RPE _____ 16

Nombre de Laep _____ 5

Monenfant.fr

Nombre d'assistants maternels _____ 1 296
actifs sur le site

% des assistants _____ 85,9 %
maternels mayennais





62 591 570 €
de prestations légales versées
13 030 257 €
versés au titre de l'action sociale

L'enfance et la jeunesse

Les équipements à destination des jeunes financés

CEJ jeunesse _____	243 652 €
Fonds accompagnement _____ jeunesse	10 091 153 €
Nombre d'ALSH en Mayenne _____	266

Les habitats jeunes

L'accès à un logement autonome constitue une étape clé dans la vie de jeunes. Afin de répondre à cet enjeu, depuis de nombreuses années, la Caf de la Mayenne soutient également les «Habitats jeunes» (ex FJT) qui proposent aux jeunes de 16 à 25 ans en activité ou en voie d'insertion professionnelle (apprentis, salariés, en formation, en recherche d'emploi...), des logements abordables et un accompagnement adapté à leur situation. Ils contribuent ainsi à l'autonomisation des jeunes et encouragent la mixité.

En 2023, la Mayenne compte **7 « Habitats jeunes »** pour un financement de **1 824 122 €**

La prestation de service «PS jeunes»

Cette prestation créée en 2020, permet de financer les animateurs qualifiés pour accompagner les jeunes dans l'émergence et la réalisation de leurs initiatives.

En Mayenne, il existe **4 structures** jeunesse pour le versement de **81 512 €** de prestations.

BAFA / BAFD

416 aides au Bafa/Bafd ont été versées en 2023 pour un montant de **141 452 €**

La parentalité



81 227 573 €
de prestations légales versées

864 907 €
versés au titre de l'action sociale

Partenaire des familles au quotidien, la Caf de la Mayenne est aussi aux côtés des parents pour les **soutenir dans leur rôle et les accompagner dans les événements de vie.**

Accompagner les parents

Les prestations versées

Les allocations familiales (dont forfaitaires)

21 786 _____ bénéficiaires

61 468 627 € _____ versés

Le complément familial

4 229 _____ bénéficiaires

912 227 € _____ versés

L'allocation de rentrée scolaire

10 747 _____ bénéficiaires

8 105 406 € _____ versés

L'allocation de soutien familial

2 784 _____ bénéficiaires

9 755 187 € _____ versés

L'allocation journalière de présence parentale

86 _____ bénéficiaires

986 126 € _____ versés

Les aides de l'action sociale

Le réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents | REAAP

45 _____ actions financées

15 _____ porteurs de projets

24 924 € _____ versés

Le contrat local d'accompagnement à la scolarité | CLAS

26 _____ contrats

15 _____ porteurs de projets

129 908 € _____ versés

42 _____ groupes constitués
(primaire et collège)

424 _____ enfants accompagnés

La médiation familiale

2 _____ associations financées

191 _____ séances de médiation

123 885 € _____ versés

L'espace de rencontre «Passerelle»

103 _____ situations
accompagnées

84 590 € _____ versés



Les parcours attentionnés

Dans le cadre des parcours attentionnés, les travailleurs sociaux de la Caf accompagnent :

Les parents en situation de séparation

Cette offre de service permet aux allocataires d'anticiper les questions relatives au maintien des liens de l'enfant avec ses deux parents et de réfléchir aux différents impacts de la séparation sur les droits aux prestations et sur la conciliation vie familiale et vie professionnelle.

En 2023, 159 parents ont été rencontrés par un travailleur social.

Les familles confrontées au décès d'un parent ou d'un enfant

Cette offre a pour objectif d'aider l'allocataire dans les réorganisations liées au décès du conjoint ou d'un de ses enfants et de faciliter l'accès à un nouvel équilibre familial en tenant compte de la situation de deuil.

En 2023, 42 familles ont été rencontrées dans le cadre du décès d'un parent et 37 familles dans le cadre du décès d'un enfant.

La Politique vacances

La branche Famille réaffirme le rôle des vacances comme levier des politiques parentalité ainsi que son engagement dans le domaine des vacances familiales et des loisirs, qu'ils soient réservés aux enfants ou partagés par tous les membres de la famille. La Caf de la Mayenne recentre sa politique vacances sur le départ en vacances des familles, l'objectif étant de permettre à un plus grand nombre de familles et d'enfants de partir en vacances.

2023 en chiffres

44 départs avec Vacaf-AVS (31 360 €)

916 départs avec Vacaf-AVF (334 880 €)

430 départs avec Vacaf-AVE (135 360 €)

AGIR

pour
toutes les familles



46 201 591 €
de prestations légales versées

260 825 €
versés au titre de l'action sociale



Le cadre de vie et l'habitat

Le logement constitue le **premier poste de dépenses des ménages français**. Ainsi, la Caf de la Mayenne verse différentes aides pour favoriser l'accès des familles au logement.

Faciliter l'accès et le maintien dans le logement

Les prestations versées

46 201 591 € _____ versés au titre des prestations légales relatives au logement

dont

45 970 924 € _____ les aides au logement (ALS, personnalisées, ALF)

230 667 € _____ versés pour l'aide au logement temporaire

206,85 € _____ montant moyen mensuel de l'aide au logement

Les aides de l'action sociale

4 994 _____ prêts amélioration de l'habitat

110 000 € _____ de participation de la Caf au fonds de solidarité logement

150 825 € _____ de prêts ménagers/mobiliers et prêt d'honneur



Les parcours attentionnés

Dans le cadre des parcours attentionnés, les travailleurs sociaux de la Caf accompagnent :

➤ Les familles en situation d'impayés de loyers ou accession

Cette offre permet de prévenir les expulsions locatives en intervenant le plus en amont possible auprès des familles avec enfant(s) et donc bénéficiaires de l'ALF.

Les travailleurs sociaux ont rencontré 5 familles en 2023 dans le cadre des impayés de loyers.

➤ Les familles confrontées à une situation de non-décence

L'offre attentionnée « Accompagner les familles confrontées à un logement non décent » fait l'objet d'un suivi mensuel et d'une évaluation annuelle pour mesurer la qualité du parcours et le respect des engagements.



Les dossiers accompagnés

29 présomptions indécence

22 indécences constatées

7 diagnostics réalisés

Une veille sociale partagée avec les partenaires

➤ La contribution de la Caf de la Mayenne à la Ccapex

En 2023, la Caf de la Mayenne a participé aux Commissions de coordination des actions de prévention des expulsions (CCAPEX), permettant l'étude de **1 588 dossiers**.

➤ Le Fonds de Solidarité logement (FSL),

La Caf participe au FSL à différents niveaux :

- Co-présidence aux côtés du Conseil départemental.
- Participation financière à hauteur de 110 000 € en 2023.
- Participation d'un travailleur social aux instances techniques pour l'étude de certains dossiers.

Ce sont 2 réunions mensuelles qui traitent des demandes d'aides relatives au logement et des dossiers d'aides financières concernant les impayés de téléphone, d'eau et d'énergie.

La Caf est représentée lors de ces réunions par la présidente du Conseil d'administration.

AGIR

pour
toutes les familles



L'inclusion sociale

La Caf contribue au maintien de la cohésion sociale par le **versement des prestations qui aident les familles et les personnes les plus vulnérables** à faire face à la perte d'un emploi, à assumer un handicap ou à surmonter une situation d'isolement.

L'accompagnement des familles

Les prestations versées

4 728	_____	bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé
43 222 923 €	_____	versés pour l'allocation adulte handicapé
2 267	_____	bénéficiaires de l'allocation de l'enfant handicapé
6 476 807 €	_____	versés pour l'allocation de l'enfant handicapé
19 861	_____	bénéficiaires de la prime d'activité
40 606 212 €	_____	versés au titre de la prime d'activité
3 615	_____	bénéficiaires du RSA socle
21 624 768 €	_____	RSA socle département
978 736 €	_____	primes exceptionnelles d'État
142	_____	bénéficiaires de l'aide d'urgence aux victimes de violences conjugales
19 144 €	_____	versés de l'aide d'urgence aux victimes de violences conjugales



112 928 590 €
de prestations légales versées

4 556 924 €
versés au titre de l'action sociale

Handicap les aides de l'action sociale

439 777 € pour l'accompagnement des Alsh accueillant des enfants bénéficiaires d'Aeeh

L'animation de la vie sociale

Les centres sociaux

Lieux ressources qui proposent des services et activités à finalité sociale et éducative, les centres sociaux soutiennent le développement de la participation des habitants afin de leur permettre de contribuer eux-mêmes à l'amélioration de leurs conditions de vie, au développement de l'éducation et de l'expression culturelle, au renforcement des solidarités et des relations de voisinage, à la prévention et la réduction des exclusions.

En 2023, la Mayenne compte **18 centres sociaux**.

Le montant du financement de la prestation de service d'animation globale coordination est de **3 340 177 €** et de **484 889 €** pour la prestation service animation collective famille.

Les espaces de vie sociale (EVS)

L'espace de vie sociale (EVS) est une structure de proximité qui touche tous les publics, à minima les familles, les enfants et les jeunes.

Au 31 décembre 2023, la Mayenne compte **11 espaces de vie sociale**.

L'aide à domicile

La Caf de la Mayenne finance 2 associations : l'«ADMR» et «Aid'à dom».

2023 en chiffres

292 082 € de financement Caf
9 268 heures facturées AES/AVS
13 286 heures facturées TISF



Développer la proactivité dans nos actions pour renforcer l'accès aux droits et aux services et améliorer la qualité de notre intervention.



82.71 %
des informations
en provenance des
allocataires par voie
dématérialisée

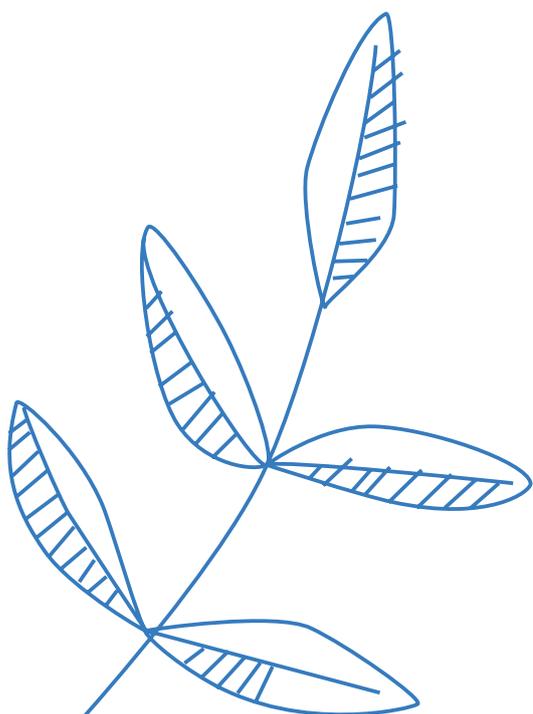


424 293 €
régularisés
grâce aux contrôles



GARANTIR

**la qualité
et l'accès aux droits**

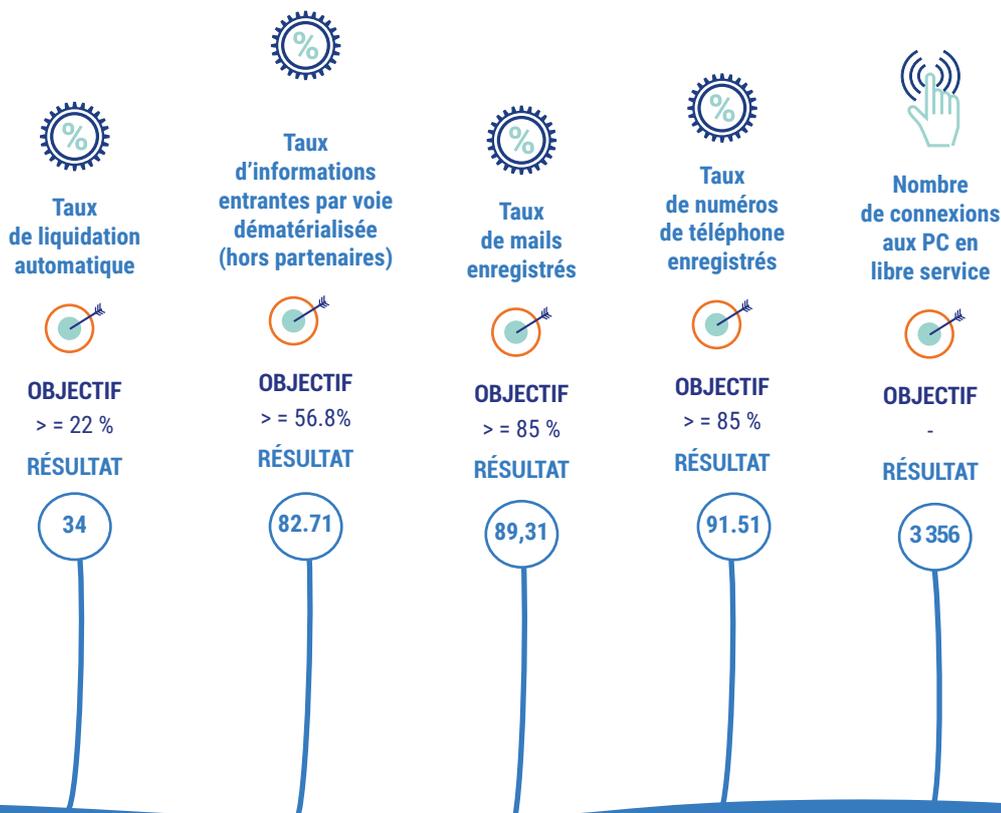


GARANTIR

la qualité
et l'accès aux droits

La modernisation de la relation de service

Nos indicateurs



La garantie du juste droit

Le plan de contacts sortants

Accès aux droits : la Caf de la Mayenne accompagne ses allocataires

Depuis le début de l'année 2023, la Caf a généralisé son plan de contact sortant. Mais en quoi consiste ce plan et quelle est son utilité ?

Depuis janvier 2023, ce plan de contact sortant est géré par le service de relation et offre de service en collaboration étroite avec le service informatique et le service communication. Il s'agit d'un plan de communication visant à « aller vers » les allocataires, en anticipant leurs besoins, en prenant contact de manière proactive et en les accompagnant dans leurs démarches.

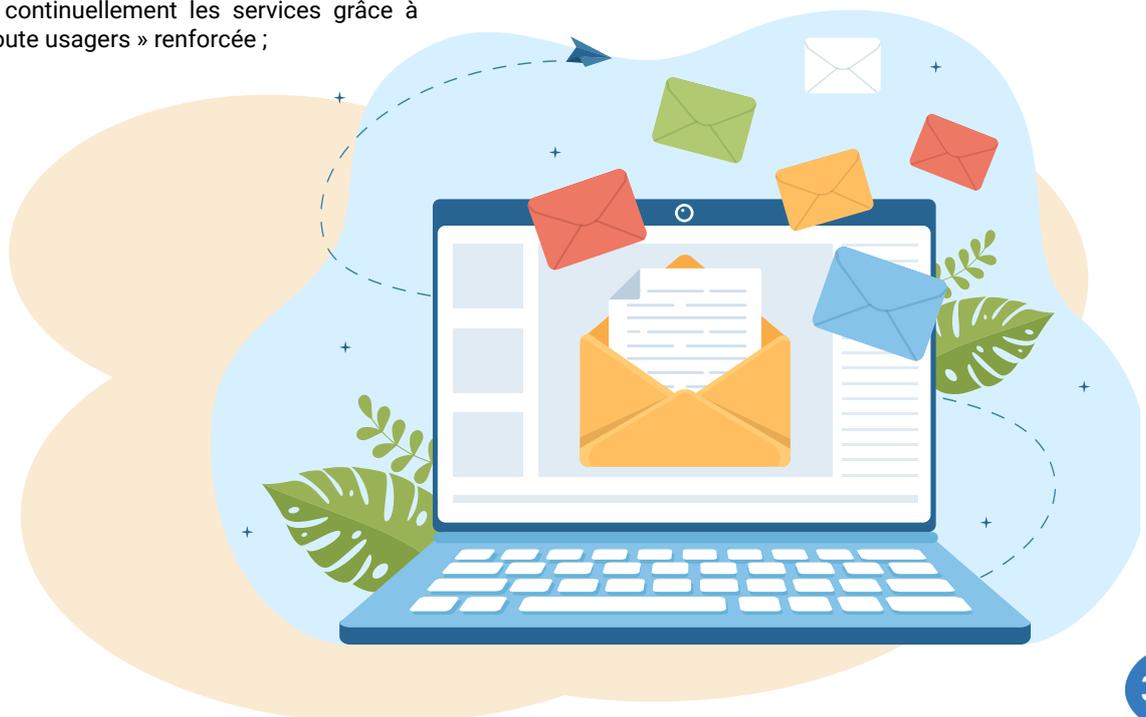
Ce plan soutient la stratégie de service de demain, qui vise à :

- Sécuriser les usagers dans leurs relations avec la Caf ;
- Optimiser le service rendu ;
- Adapter continuellement les services grâce à une « écoute usagers » renforcée ;

- Assurer l'universalité et la segmentation pour mieux cibler, répondre et accompagner les publics les plus fragiles.

Concrètement, des milliers de SMS et de mails sont envoyés chaque mois aux allocataires. Ces messages ont pour but de les informer sur leurs droits, comme dans le cadre du dispositif Vacaf, mais surtout de prévenir les risques de rupture de droits. C'est le cas des relances mensuelles pour les déclarations trimestrielles de l'AAH, de la PPA et du RSA.

Avec ce plan, la Caf de la Mayenne s'efforce de développer ses actions à tous les niveaux et pour tous les services, tout en veillant à ne pas surcharger sa communication.



GARANTIR

la qualité
et l'accès aux droits

Quelques chiffres 2023

Les campagnes envoyées dans le cadre du plan contacts sortants

28 000
SMS et
1 900
contacts téléphoniques délivrés
pour inciter à la télédéclaration
RSA, PPA et AAH

5 500
mails et
6 500
SMS envoyés
pour la campagne Vacaf

2 650
mails envoyés
pour la prévention des indus
«enfants salariés»

Le renouvellement des droits (Prévenir les indus lors du renouvellement des droits des allocataires)

6 560 SMS et
3 630 mails
envoyés
pour la déclaration des loyers
(calcul de l'aide au logement)

620 mails et
690 SMS
envoyés aux parents
pour l'allocation de rentrée
scolaire (déclaration de situation
des enfants)

240 mails et
870 SMS
envoyés aux étudiants
pour le maintien
de leur logement l'été

La promotion de l'accès aux services

9 700
Sms envoyés pour promouvoir
le guide «Caf mode d'emploi»
vers les nouveaux allocataires

3 800
Sms envoyés pour orienter vers
les France Services mayennais
pour les nouveaux allocataires





La médiation administrative

La médiation administrative revêt toute son importance dans la relation entre l'utilisateur et notre institution. Elle se veut d'une approche totale et globale qui étudie l'intégralité de la situation de l'allocataire.

Sa mission première est de rétablir le dialogue entre l'utilisateur et l'organisme en s'assurant de la conformité de son dossier en lien avec la réglementation en vigueur, en lui apportant les éléments de réponse et explications nécessaires à sa compréhension, en lui apportant l'écoute nécessaire pour être entendu mais aussi en décelant des situations sensibles et injustes qui nécessiteraient une adaptation des textes.

En effet, bien que la médiation administrative ne puisse déroger à la réglementation en vigueur, elle peut se prévaloir d'effectuer des recommandations en équité permettant ainsi un vrai traitement des cas particuliers.

La médiation administrative, tout comme la réclamation et la contestation (désaccord avec une décision prise, avec une règle de droit ou son application), vise donc à la résolution des litiges.

Toutefois, malgré cette finalité commune, elle se distingue des deux autres dans son processus. D'une part, parce que la médiation administrative s'intègre dans un parcours que l'on peut qualifier d'attentionné et de personnalisé. Le médiateur joue alors un rôle non négligeable dans la politique d'accès aux droits et de lutte contre le non-recours aux droits sociaux.

Et, d'autre part, parce que son travail consiste également en un révélateur des dysfonctionnements organisationnels et un vecteur pour formuler des propositions d'amélioration. Il représente ainsi un observatoire privilégié des difficultés que peut occasionner une législation parfois mal adaptée à la complexité des trajectoires de vie des allocataires.

La médiation se doit donc d'être un outil de l'amélioration continue pour être investie au service de la prestation de service et de la qualité.

Les causes

Sur l'année 2023, les principales causes de saisines en médiation reposent principalement :

- soit sur une réponse inadaptée des services de la Caf à la demande nécessitant une reprise du dossier,
- soit sur des causes faisant apparaître une absence d'erreur des services de la Caf dans le traitement apporté au dossier mais présentant une situation de blocage. Dans ce cas de figure, ces sollicitations peuvent reposer notamment sur les modalités de recouvrement mises en place, sur une mutation, sur une décision du Conseil départemental sur le droit au revenu de solidarité active (RSA), l'intermédiation financière ou encore sur une qualification de fraude retenue par la Direction de l'organisme.

Les motifs

Les trois principaux motifs de saisines en médiation reposent sur une absence de paiement pour de plus de 30% des cas, une incompréhension d'un trop-perçu ou des modalités de remboursement (plus de 25%) ainsi qu'une incompréhension d'une décision Caf (28.6%).

Bien que les actions mises en place les années précédentes afin de contribuer à l'amélioration de traitement des dossiers aient porté leurs fruits, les deux derniers motifs de saisine en médiation démontrent l'importance de travailler davantage sur les informations et/ou réponses apportées à l'allocataire afin qu'elles soient comprises de celui-ci.

La lutte contre la fraude

La Caf de la Mayenne a versé plus de 313 millions d'euros de prestations légales à près de 53000 allocataires en 2023. Le calcul des droits s'effectue sur la base des données déclarées : ressources, situation familiale, situation professionnelle notamment.

L'efficacité de la stratégie de lutte contre la fraude repose à la fois sur la performance du ciblage des contrôles, sur la mobilisation des acteurs en interne pour porter une attention individualisée à chaque dossier, sur la qualité du partenariat développé par l'organisme pour mieux détecter et prévenir la fraude.

Les Caf déploient une politique de contrôle importante pour vérifier et sécuriser les données déclarées, afin de verser les justes droits.

Cette politique de contrôle est basée sur la détection des incohérences, sur le risque attaché au dossier et sur les signalements internes ou externes.

Les incohérences sont détectées via les échanges de données informatiques avec Pôle Emploi et la DGFIP, qui sécurisent les situations professionnelles et les ressources.

Pour la Caf de la Mayenne, 179 257 contrôles par échanges de données informatiques pour un impact financier de 1 224 974€ ont été réalisés en 2023.

Le datamining, ou « fouille de données », a permis, au travers de l'analyse statistique d'une très grande quantité de données, de créer des modèles à risques. Les dossiers allocataires y sont comparés pour être scorés. Les dossiers les plus scorés sont sélectionnés chaque mois pour contrôle. Le contrôle s'effectue sur pièces ou sur place.

Pour la Caf de la Mayenne : 267 contrôles datamining sur pièces ont été réalisés, générant 310 824€ d'impacts financiers.

Les signalements internes (situations atypiques détectées par les techniciens lors de la liquidation ou de la vérification du dossier) ou externes (dénonciations ou situations communiquées par des partenaires) donnent lieu à contrôles effectués sur pièces ou sur place.

Le contrôle sur pièces consiste à vérifier tout ou partie de la situation de l'allocataire. Il est réalisé par un technicien sur la base d'un protocole de contrôle. Les situations sont sécurisées par consultation des portails partenaires (Pôle Emploi, DGFIP, CPAM, ...), en complément, par demande de pièces à l'allocataire.

Le contrôle sur place vise les dossiers les plus risqués.

Le contrôleur s'assure de l'exactitude des informations fournies par l'allocataire.

Il dispose des moyens du contrôle sur pièce, c'est-à-dire l'accès aux portails partenaires, mais également d'accès aux fichiers des comptes bancaires (Ficoba) et des déclarations préalables à l'embauche (DPAE), du portail de référencement des travailleurs indépendants mis à disposition par l'Urssaf. Il bénéficie du droit de communication lui permettant d'accéder aux informations d'organismes privés (employeurs, fournisseurs d'énergie, ...).

Une charte du contrôle sur place, disponible sur le site caf.fr, définit les objectifs du contrôle sur place, ses modalités, ainsi que les droits et obligations de l'allocataire.

Pour la Caf de la Mayenne, en 2023, 202 contrôles sur place ont été réalisés, ils ont généré 424 293€ d'impacts financiers, dont 331 825 € d'indus et 92 467 € de rappels.



Les fraudes qualifiées



Les sanctions prises au niveau de la Caf de la Mayenne et du Conseil départemental



Typologie des cas de fraudes



Signalements



*CD : Conseil départemental

LEXIQUE

A

AEEH	Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé
ALF	Allocation Logement à caractère Familial
ALS	Allocation Logement à caractère Social
ALSH	Accueil de Loisirs Sans Hébergement
ARS	Agence Régionale de la Santé
AVE	Aides aux Vacances Enfants

B

BAFA	Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur
-------------	---

C

CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CAFI	Commission des Aides Financières Individuelles
CARSAT	Caisse d'Assurance Retraite et Santé Au Travail
CAS	Commission d'Action Sociale
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CEJ	Contrat Enfance Jeunesse
CET	Compte Épargne Temps
CFDT	Confédération Française Démocratique du Travail
CFE	Confédération Française de l'Encadrement
CFTC	Confédération Française des Travailleurs Chrétiens
CGC	Confédération Générale des Cadres
CLS	Contrat Local Santé
CGT	Confédération Générale du Travail
CMG	Complément Mode de Garde
CNAF	Caisse Nationale des Allocations Familiales
CPME	Confédération des Petites et Moyennes Entreprises
CPOG	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CRA	Commission de Recours amiable
CSS	Code de la Sécurité Sociale
CTG	Convention Territoriale Globale

D

DRH	Direction des Ressources Humaines
DRM	Dispositif de Ressources Mutualisées

E

EAJE	Établissement d'Accueil du Jeune Enfant
EVS	Espace de Vie Sociale

F

FJT	Foyer de Jeunes Travailleurs
FNAE	Fédération Nationale des Auto-Entrepreneurs
FO	Force Ouvrière

H

HELP	Harmonisation des Échanges entre Les Partenaires
-------------	--

I

IFAC	Institution de Formation, d'Animation et de Conseil
-------------	---

M

MAM	Maison d'Assistants Maternels
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
MEDEF	Mouvement Des Entreprises de France
MNC	Mission Nationale de Contrôle
MSA	Mutualité Sociale Agricole

P

PDN	Promeneur Du Net
PLUS	Plan Local Unique Santé Sociale
PMI	Protection Maternelle et Infantile
PPA	Prime d'Activité
PRH	Pôle Ressources Handicap
PS	Prestation de Service
PSU	Prestation de Service Unique

R

RAC	Ressources Annuelles Contrôle
REAAP	Réseau d'Écoute, d'Appui, d'Accompagnement des Parents
RPE	Relais Petite Enfance
RSA	Revenu de Solidarité Active

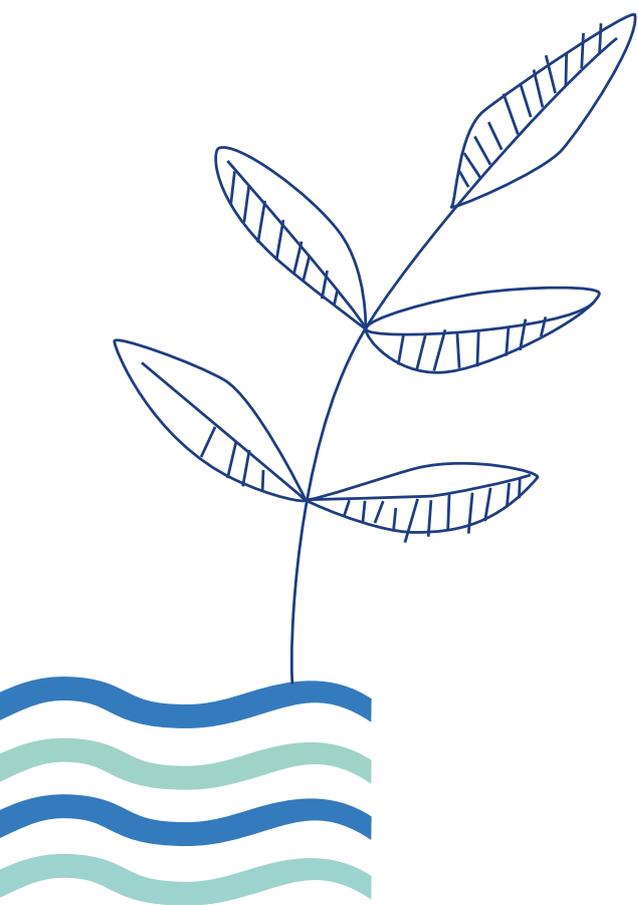
S

SDJES	Service Départemental à la Jeunesse, à l'Engagement et aux Sports
SDSF	Schéma Départemental des Services aux Familles

U

UNAF	Union Nationale des Associations Familiales
-------------	---





CAF DE LA MAYENNE
11 quai Paul Boudet
53088 LAVAL cedex 9

