

# Rapport d'activité Une année de multiples transitions!





# Edito 2016: en quelques mots...



Mme Michèle Morato

L'exercice 2016, pour la Caf de la Mayenne, comme pour l'ensemble de la Branche, fût un exercice de multiples transitions ...

✓ La mise en place de la Prime d'activité (PPA) aura particulièrement marqué la période pour l'organisme.

Cette nouvelle prestation se substitue au Rsa activité au 1er janvier de l'année et concerne plus de 9 000 allocataires en fin d'exercice. Cette progression a pour effet une évolution significative pour la Caf du nombre d'allocataires qui passe de 46 319 fin 2015 à 49 100 fin 2016 ; cette tendance accentue également la pondération du fichier allocataires car sans être un minima social cette prestation accompagne des allocataires dont le salaire moyen est relativement bas.

- ✓ Malgré une montée en charge de la PPA exigeante, notamment au cours du premier semestre de l'année, la Caf de la Mayenne a maintenu un bon niveau de Service en respectant globalement les standards et objectifs nationaux ; l'organisme aura donc pu en bénéficier notamment au travers des primes d'intéressement du personnel et des primes diverses de résultats.
- ✓ Dans ce contexte, l'organisme perçoit une accélération des changements que la Direction souhaite accompagner ; de nombreuses mutations en effet interviennent :

#### une mutation du Service à l'allocataire :

L'accès aux droits, qui demeure une priorité de la Branche famille, passe aujourd'hui beaucoup plus par le numérique. Les usagers ont en effet besoin de simplifications et de dématérialisation, et les allocataires demandent en priorité à bénéficier d'un paiement juste, rapide et régulier de leurs prestations.

La réponse à cette demande passe par une approche 100% dématérialisée : l'allocataire doit pouvoir faire l'intégralité de ses démarches, quel que soit l'endroit où il se trouve.

Cette approche n'est pas incompatible avec une logique d'inclusion sociale par le numérique mais a inévitablement des effets sur les usages et les pratiques qui doivent s'adapter aux comportements et attentes des allocataires.

Centralisation de l'information numérique, simplification, dématérialisation des démarches (téléprocédures, attestations, ...), Rendez-vous des droits (accueil sur rendez-vous, accueils physiques à distance/visio guichets, parcours généraux et attentionnés/accompagnement des usagers), présence territoriale (Relais partenariaux/Maisons des services aux publics) : tout est mis en œuvre pour que chaque allocataire accède facilement à tous ses droits et pour que le Service lui soit rendu en tenant compte de sa situation (et notamment de son niveau d'autonomie sociale et numérique).







Edito

#### • une mutation du Service aux Partenaires :

Dans un contexte d'évolutions fortes des territoires (réforme territoriale, nouvelles intercommunalités, compétences), les Caf et la Branche famille s'organisent pour simplifier le service aux partenaires et renforcer le partenariat avec les territoires notamment pour mieux accompagner les équilibres territoriaux.

C'est ainsi que se mettent en place progressivement en Mayenne :

- le portail OMEGA (Échanges dématérialisés avec les partenaires),
- le portail EDEN partenaires (Environnement sécurisé qui offrira par étapes l'accès à un bouquet de services/ extranet de branche) ; le service Cafpro sera le premier basculé dans ce nouvel univers et devient CDAP (Consultation des données allocataires par les partenaires). Bien d'autres suivront.
- la mise à disposition aux partenaires de données fines (CafData).

Parallèlement la Caisse nationale des allocations familiales engage une réflexion de simplification de sa réglementation en matière d'action sociale (prestations de service, Contrat enfance jeunesse, financements, ...) en s'appuyant (comme pour la gestion et le traitement des prestations et la lutte contre la fraude) sur la transformation numérique.

#### • une mutation des missions :

Au delà du rôle d'opérateur chargé du versement de prestations sociales familiales, les Caf et la Caf de la Mayenne ont aussi un rôle de régulateur sur les territoires, d'investisseur social et d'évaluateur des politiques publiques sociales et familiales.

Ces termes devraient être repris dans le cadre de la prochaine COG et retenus comme caractérisant certaines orientations stratégiques identifiées dans les travaux de prospectives sur la Caf du futur, travaux engagés par la Cnaf avec les Caf (Directeurs, Administrateurs nationaux).

Dans ce cadre, l'approche globale de la situation des bénéficiaires, des territoires, des publics, des financements, doivent passer par de nouvelles modalités contractuelles (Schéma des services aux familles, Convention territoriale globale par intercommunalités, Schéma de l'animation de la vie sociale) qui structureront le partenariat, déjà très dense et riche de sens en Mayenne ; ces Schémas sur lesquels les réflexions ou travaux sont engagés ou en cours en 2016 devraient aboutir dans le cadre de l'exercice suivant.

## • une mutation des métiers de la Branche (pratiques, postures, connaissances, compétences) :

Le capital humain, la montée en compétence et en connaissance des professionnels est au cœur des objectifs de l'organisme.

L'accélération déjà évoquée, le contexte exigeant de gestion rendent nécessaire d'interroger nos organisations, nos usages et nos pratiques, et donc d'accompagner le changement.



Une démarche est initiée par la Direction de l'organisme au printemps 2016, qui est et sera accompagnée par un consultant (dont la renommée institutionnelle n'est pas à démontrer et qui connaît bien l'institution de Sécurité sociale et la Branche famille), pour aborder la compréhension de ces transformations et mettre en place avec les équipes de l'organisme les actions utiles. Des apports divers (formations, séminaires, ...) compléteront la démarche.

Parallèlement, l'organisme a pu, au cours de l'exercice, renouveler ses équipes en intégrant de nouvelles compétences ou profils ; ces embauches complètent une politique RH attentives qui permet régulièrement de respecter les orientations conventionnelles et reconnaître les compétences mises en œuvre.

\*\*\*\*\*

L'année 2016 aura donc été particulière et en cours de COG a mis en évidence les enjeux et mutations en cours dans la Branche.

La Caf de la Mayenne, de par sa taille, a perçu ces évolutions ; la Direction est attentive à les accompagner en permettant à chacun de se projeter dans son univers professionnel tout en inscrivant l'organisme dans ses perspectives d'avenir (partage des enjeux, optimisation des organisations, qualité des actes métiers, performances économiques et sociales).

Bravo à l'ensemble des professionnels pour leur implication aux services des familles mayennaises !

Auprès de la Direction, du Conseil d'administration, ils sont un soutien précieux qui, au quotidien, contribue à porter orientations, missions et actions ; ils sont aussi des professionnels attentifs au sens de ces évolutions vers toujours plus d'efficacité, de qualité et de solidarité.

Michèle Morato Directrice de la Caf de la Mayenne







Elements de contexte





# L'année 2016, quelques temps forts en images



## Janvier

Signature du CEJ d'Ahuillé, Montigné le Brillant et Nuillé sur Vicoin.

## Février

Signature du CEJ de Château-Gontier.

## Mars

Inter-relais Maisons des Services au Public (Msap).

Cet inter-relais est organisé à la Caf de la Mayenne et est animé par le Chargé de la Relation de service de la Caf. Il permet de rencontrer les responsables des Msap de la Mayenne afin des les informer de l'actualité de la Caf et favoriser l'accompagnement des usagers vers les services en







Elements de contexte



Wars Instance d'animation départementale du Schéma Départemental des Services aux familles (SDSF).

## Mars Rencontre annuelle du personnel 2015

Placée sur le thème de :

« L'inclusion des publics par le numérique, au service de l'accès et de l'accessibilité aux droits », cette rencontre annuelle du personnel a réuni les 120 agents de la Caf de la Mayenne durant une journée.

Une intervention de M. Pierre Volle (expert de la relation client) ainsi que des saynètes, ont permis de sensibiliser les agents à la montée en charge du numérique et impacts du digital.









## Avril

Signature de la convention de l'implantation d'un borne informationnelle / visio à Craon.

### Mai

Inter-relais Etablissements d'accueil des jeunes enfants (Eaje).

Cet inter-relais est organisé par la Caf de la Mayenne et est animé par le référent enfance de la Caf de la Mayenne. Il permet de rencontrer les responsables d'Eaje de la Mayenne afin des les informer de l'actualité de la Caf et favoriser l'accompagnement des usagers vers les services en ligne.

## Juin

Comité Régional du Système d'information Région Centre/Pays de Loire.

## Juin

Venue de M. VEAUX, nouveau Préfet de la Mayenne.







Elements de contexte



Septembre schéma départemental des services aux familles : Présentation du projet de schéma aux acteurs des territoires.

En Mayenne, l'élaboration et la mise en place du schéma départemental des services aux familles prend appui sur une dynamique partenariale engagée et consolidée depuis plusieurs années, et le sens de la démarche des schémas est, donc, au plan départemental, déjà bien ancrée dans les usages collaboratifs existants.

Dans ce cadre, une nouvelle instance consultative départementale de préfiguration a été installée, le 11 septembre 2015, au siège de la Caf par le Préfet de la Mayenne ; la démarche projet, validée lors de cette séance, prévoit des étapes de présentation du projet aux acteurs des territoires (élus et professionnels concernés).

Ces rencontres vers les acteurs des territoires se sont déroulées dans le Sud-Mayenne, sur le territoire de Laval Agglomération et Pays de Loiron, et dans les Coëvrons.

Une centaine de personnes étaient présentes à ces rencontres.





## Novembre

La Caf de la Mayenne signe une convention avec la FEPEM au service familles et des professionnels de la petite enfance.

En signant cette convention, la FEPEM et la Caf de la Mayenne ont unis leurs expertises pour diffuser une information détaillée et objective sur le cadre de l'accueil individuel du jeune enfant, faciliter les démarches des familles, notamment les plus en difficulté, pour assumer leur rôle d'employeur, et encourager la professionnalisation des salariés et donc un Service de qualité.



## Novembre

La Caf de la Mayenne participe au coding dojo avec la Caf du Maine et Loire et obtiennent le Premier Prix.



A l'occasion de la semaine de l'innovation publique (organisée par le «SGMAP» secrétariat général modernisation Publique), la Cnaf a souhaité croiser cette dynamique, engagée, de réseau référents innovation, avec la manifestation nationale qu'est la « semaine de l'innovation publique « .

Dans ce cadre, elle a donc organisé un «coding dojo» le 17 et 18 novembre 2016. Un « coding dojo » est une rencontre entre plusieurs personnes qui souhaitent travailler sur un défi de programmation informatique de façon collective.

Au plan national, 13 équipes participent à l'événement pour développer des solutions informatiques innovantes pour la Branche.

La Caf de Mayenne s'est mobilisée autour du projet proposé par la Caf du Maine et Loire! Le projet, très motivant pour tous, vise à rendre les contacts avec les publics plus efficaces dans nos accueils.

L'objectif est de réunir sur une solution unique, les informations utiles au déroulement d'un entretien, selon les profils des professionnels, pour améliorer la prise en charge et l'orientation des publics.

- Un jury (composé de 3 directeurs de la Cnaf, 4 directeurs de Caf connectés depuis leurs sites locaux, 4 personnes qualifiées de la DSI, et un panel constitué de représentants de tout le réseau des caf votant en ligne) a récompensé 4 équipes pour leurs projets .
  - Le premier prix a été attribué à l'équipe « Caf du Maine et Loire et Caf de la Mayenne » pour leur projet : EFFICAF'!











Elements de contexte



### Décembre

La remise des Prix d'excellence «J-Nove» 2016.

- La bourse aux projets "J-Nove" créée par la Caf de la Mayenne en 2011 met en avant et reconnaît des projets portés collectivement par des jeunes de 11 à 25 ans. Elle vise à favoriser le développement des projets, en Mayenne, dans des domaines tels que : la culture, l'art, les loisirs, l'animation sociale, l'intergénérationnel, l'humanitaire, la laïcité, l'interculturalité ou l'éducation numérique...
- ◆ La cérémonie de remise des prix d'excellence 2016 a eu lieu le 16 décembre dans les locaux de la Caf de la Mayenne.

À cette occasion, 3 prix d'excellence et 1 prix spécial ont été attribués en présence de plus de 70 invités : les jeunes concurrents, des adultes référents qui les ont accompagnés dans leurs projets et des élus des communes représentées.

#### • 3 prix d'excellence»

En 2015-2016, 14 « bourses aux projets » ont été financées sur le territoire mayennais. Parmi elles, 3 projets se sont vu décerner un prix d'excellence :

- la Construction d'un skate Park (Haute Mayenne Ernée).
- «Faire découvrir l'astronomie en Mayenne» (Pays de Laval et Loiron).
- «Dans ma valise, il y a ... » (Sud Mayenne).

#### 1 prix «spécial»

Cette année, un projet a particulièrement attiré l'attention du jury par sa pertinence et son originalité, et s'est vu attribuer un «prix Spécial» :

le Défilé «Vos cultures et origines» porté par 4 jeunes filles lavalloises.













Elements de contexte

# Le contexte en Mayenne ...



nortrait social 2015

Le portrait social 2015 de la Caf de la Mayenne et des Caf de la Région Pays de la Loire

Lancé par la Cnaf, le portrait social traduit les grandes données chiffrées des Caf au niveau départemental mais également au niveau régional.

La Caf de la Mayenne a ainsi publié auprès de la presse et de ses partenaires ce portrait social départemental en parallèle du portrait social régional.

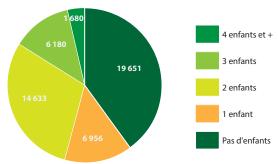
#### Les Allocataires

2013	2014	2015	2016	Évolution
47 325	47 060	46 319	49 100	+ 6 %

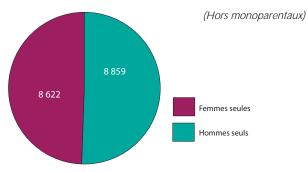
#### Les personnes couvertes

	2013	2014	2015	2016	Évolution
Nombre de personnes couvertes	138 670	137 834	135 856	137 589	+ 1,3 %
% de personnes bénéficiaires d'au moins une prestation	45,16%	44,83%	44,18 %	44,75 %	/

## La composition des familles mayennaises

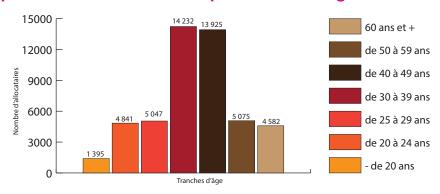


## Répartition des hommes et femmes seuls

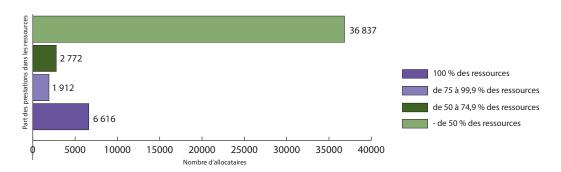




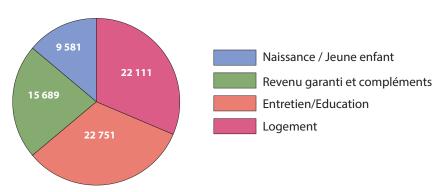
## La répartition des allocataires par tranche d'âge



## Part des prestations dans les ressources des allocataires



## Part des allocataires bénéficiaires d'au moins une prestation









Elements de contexte

## • Poids financier de la Caf : quelques repères ...

## En 2016, ont été versés :

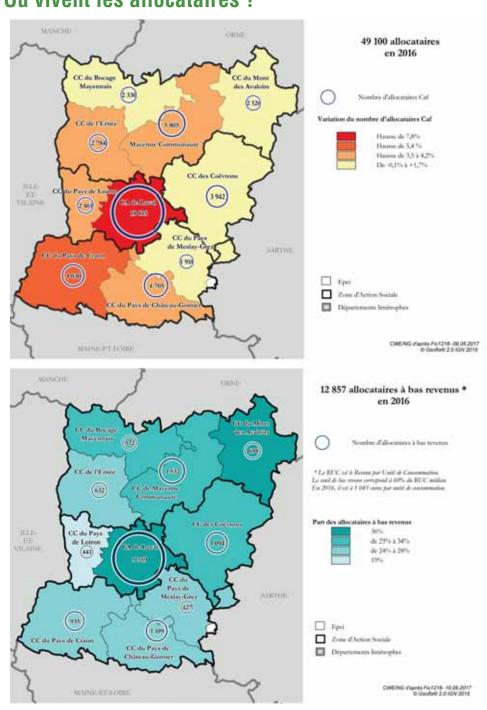
2 20 0, 0 010 10.000 .					
Prestations légales					
	2013	2014	2015	2016	
Garde et accueil du jeune enfant	79 688 605 €	78 054 248 €	73 423 348 €	71 022 589 €	
Famille	77 003 121 €	78 139 637 €	78 171 298 €	77 346 253 €	
Education	8 520 973 €	8 554 847 €	8 602 429 €	8 466 085 €	
Logement	55 419 476 €	55 830 291 €	55 651 434 €	55 194 337 €	
Handicap	30 482 048 €	31 102 843 €	31 255 463 €	33 341 267 €	
Isolement, solidarité	22 909 428 €	24 456 056 €	25 974 739 €	36 448 077 €	
Divers FNPF	2 013 128 €	2 044 543 €	2 115 051 €	389 513 €	
TOTAL	276 036 779 €	278 182 465 €	275 193 762 €	282 208 121 €	

Action sociale (fonds propres + fonds affectés)					
	2013	2014	2015	2016	
Accueil du jeune enfant	4 822 579 €	5 041 277 €	5 695 615 €	5 902 299 €	
Temps libres	6 392 198 €	6 224 777 €	6 987 146 €	7 946 023 €	
Accompagnement social	1 983 996 €	2 141 432 €	1 706 324 €	1 662 962 €	
Logement	273 008 €	252 772 €	313 876 €	312 383 €	
Animation, vie sociale	1 613 765 €	1 971 054 €	2 431 600 €	2 458 638 €	
Autres actions	325 463 €	453 678 €	330 064 €	334 513 €	
Logistique des oeuvres et divers	305 016 €	373 432 €	384 132 €	466 188 €	
TOTAL	15 716 025 €	16 458 422 €	17 848 757 €	19 083 006 €	



## · Les allocataires et leur territoire :

## Où vivent les allocataires ?





# L'accessibilité aux services de la Caf

"une Relation de Service, de type multicanal et de proximité"



# Une Relation de Service de type «multicanal» ...

## Une stratégie de branche.



La politique d'accessibilité aux services de la Caf de la Mayenne traduit la stratégie et doctrine déployées par la branche et qui prend appui sur différents canaux de contacts utilisés par les allocataires.

Cette politique repose également sur le plan d'accessibilité aux services de la Caf formalisé dans le cadre du contrat pluriannuel de gestion de l'organisme (COG et CPOG 2013-2017).

En effet, le comportement des allocataires évolue, et les enquêtes de satisfaction font apparaître différents profils d'usagers en attente de services personnalisés et de modes de contacts diversifiés.

L'enjeu de la relation de Service rend donc nécessaire une meilleure connaissance des publics (logique clients), pour à la fois ...

- simplifier leurs démarches administratives en s'appuyant notamment sur la modernité des services à distance (services en ligne, téléprocédures, dématérialisation de documents, saisies à la source par l'usager lui-même, intégration directe de données par tiers déclarants, visio-guichets, etc ...)
- répondre aux attentes de chacun en personnalisant leur relation avec la Caf (services en ligne adaptés par profils d'allocataire, accueils sur rendez-vous, rapidité des échanges par courriels, etc...),
- mieux les accompagner en proposant notamment des réponses adaptées aux situations de vie (parcours généraux ou attentionnés).

Si au cœur de la relation de Service demeure le besoin d'attention, l'évolution du Service proposé par la branche combine proximité, accessibilité et modernité.

La doctrine de la Relation de Service accompagne par ailleurs l'efficience et la performance des caf et du réseau des caf pour répondre dans le même temps au besoin :

- de maîtrise des flux de contacts, en évitant le mieux possible leurs réitérations et dispersion,
- de maîtrise de la qualité de Service accompagnée dans la branche par la démarche qualité intégrée (DQI) centrée sur l'amélioration continue du Service rendu,
- de conformité des process et processus de gestion, qui contribue à la qualité des données, des actes métiers.







## La dynamique service : une préoccupation permanente pour la Caf de la Mayenne !

La Caf de la Mayenne porte une « Politique Service à l'allocataire » qui s'appuie sur la doctrine nationale et sur une orientation locale centrée sur la qualité et l'amélioration continue.

Cette dynamique concerne les allocataires mais également la Relation aux partenaires, même si cette dernière est développée hors doctrine allocataire et demeurera à ajuster encore dans les années à venir.

Quelques éléments constituent les axes fondamentaux de cette politique Service :

- le respect des engagements de Service de l'Institution tels que définis par les Conventions d'objectifs et de gestion (COG),
- le déploiement d'une démarche qualité, qui, au-delà du contenu de la DQI, veut inscrire la Caf dans une veille permanente de l'amélioration du service rendu,



- la prise en compte de la perception des usagers (enquêtes de satisfaction nationale et locale),
- la démarche de qualification et de labellisation de son niveau de Service (Label Marianne et ses 19 engagements, Label qualité pour les Services publics ; démarche de labellisation de la Relation de Service ; Label Cnaf des Maisons de service au public),
- l'auto-évaluation par la Caf elle-même, de son niveau de Service et de l'amélioration à y apporter (fiches d'observations Marianne, analyse des dysfonctionnements des processus par leurs pilotes et managers, gestion de revues qualité (par processus, direction),
- l'appréciation et l'auto-évaluation de la qualité métiers par des actes de supervisions, globaux ou individuels (ex : par double écoute téléphonique, par appels mystères, par écoute tabouret, par supervisions des pratiques professionnelles, ...).

## ► Quelques repères sur les services en ligne ...

#### www.caf.fr



- Chiffres clés :
  - Deuxième site le plus visité de la catégorie protection sociale, et utilisé par près de 5 millions d'allocataires en décembre.
  - 66,6 % des connexions faites sur smartphone (27,6 % sur ordinateur et 5,8 % sur tablette).
- ◆ 49 451 internautes mayennais sont entrés en contact avec la Caf en 2016 par le site internet www.caf.fr (progression de + 25 % du nombre d'allocataires/web distincts sur l'année).
- 98% des allocataires Mayennais se sont connectés au moins une fois dans l'année (progression de +25% sur l'année).
- Les internautes ont consulté 239 000 fois la rubrique "Mon compte / Mes démarches en ligne", en 2016 (progression de + 67% sur l'année).



Offre caf.fr de services en ligne sur la ligne allocataires :

- 4 types de services :
  - simulations de droits
  - téléprocédures de demandes de prestations
  - signalement de changements de situation
  - consultation du dossier allocataire par un accès à la rubrique «Mon compte»
- 3 simulations de droits :
  - pour une aide au logement
  - pour la prestation d'accueil du jeune enfant (paje)
  - pour le revenu de solidarité active (rSa)
  - pour la Prime d'activité.

#### • 7 téléservices :

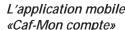
- la déclaration de ressources trimestrielle / rSa
- la déclaration de changement de situation
- la déclaration annuelle de ressources
- la demande d'aide au logement
- la déclaration de maintien dans les lieux / étudiants
- la demande du complément de garde (Cmg de la Paje)
- la déclaration trimestrielle de ressources / Adultes handicapés (Aah)

• Ce qu'il faut retenir ...

Une offre 100 % dématérialisée pour les étudiants (estimation de l'aide, saisie de la demande et dématérialisation possible des pièces justificatives).

L'application mobile (smartphones et tablettes) : une offre simple, sécurisée et gratuite.

Caf.fr : simplifiez-vous la vie ! La Caf c'est partout, la Caf c'est chez vous !









La page Facebook Logement - Etudiants

## Quelques temps forts de l'année

#### L'arrivée de Camille sur le Caf.fr



Camille est la nouvelle conseillère qui guide et aide dans leurs démarches les allocataires.

Son rôle est d'avant tout de leur faire gagner du temps, de faciliter leurs démarches, orienter les usagers ; ... bref, faciliter la vie des allocataires dans la relation numérique avec la Caf.

Camille a sa propre rubrique sur caf.fr : «Visite guidée».

Les allocataires y retrouvent des astuces pour mieux gérer leur dossier, réaliser leurs démarches en ligne, utiliser l'application mobile «Caf - Mon compte».

Les internautes peuvent également retrouver les conseils de Camille dans d'autres rubrique de Caf.fr; les informations qu'elle donne alors ont un lien direct avec le thème de la page consultée : de l'info sur mesure!

## Une rubrique essentielle de l'espace «Mon compte» : la rubrique «la Caf me demande» ...

«La Caf me demande» veut prévenir l'allocataire, par une alerte mail, quand une pièce ou information manque au dossier personnel.

Cette alerte apparaît directement dans la rubrique «Mon compte» : pratique ! Puisque depuis cette rubrique, l'allocataire peut directement répondre ou renvoyer les pièces utiles.









# Quelques temps torts de l'année

# 3 vidéos pour guider les premiers pas des allocataires sur caf.fr!

La Caf de la Mayenne a réalisé 3 mini-séries afin de guider les allocataires dans leurs premiers pas sur caf.fr.

Trois thèmes sont ainsi abordés :

- Caf.fr, la Caf à la maison! Caf.fr vous accompagne à chaque étape de votre vie et vous permet d'accéder, sans vous déplacer, à un large éventail de services en ligne...
- Caf.fr, Mon Compte: Votre dossier et vos droits en libre service, consultables où et quand vous le souhaitez!
- Caf.fr, votre situation change! Vérifiez que votre situation est à jour et déclarez rapidement vos changements!





#### www.mon-enfant.fr



- Ce site développé par la branche famille permet aux familles sur l'ensemble du territoire national, d'obtenir une information en matière d'accueil du jeune enfant et pour tous modes de garde.
- ◆ Le site, a enregistré un total de 14 735 pages vues localement en 2016 (+ 24 %).
- En Mayenne, il recense la totalité des structures collectives d'accueil du jeune enfant (EAJE, micro-crèches, assistantes maternelles, MAM), les Ram, les lieux d'accueil enfants-parents et la quasi-totalité des accueils de loisirs agréés :

- ÉAJE recensés : 100 %- Micro-crèches : 100 %

- Mam : 100 %

- Assistantes maternelles (en activité ou non) : plus de 60 %.

- Ram : 100 %

- Alsh (mercredi après-midi et vacances scolaires) : 100 %

### **▶** Cafpro



- Ce site permet, dans le cadre de profils définis par la Cnaf, d'habiliter divers professionnels de l'action sociale de certaines structures pour qu'ils puissent accéder à certaines informations de synthèse sur les comptes allocataires.
- Il est accessible par le biais de caf.fr qui est le point d'entrée essentiel de la branche.
- Plus de 1 000 personnes habilitées à ce jour pour consulter Cafpro. La Caf de la Mayenne opère chaque année une campagne de promotion et de mise à jour des accès et habilitations.







# L' accessibilité aux services : une relation de proximité!

## ▶ Un accueil en ligne.

Caf.fr: 24h/24 - 7j/7

Cf : le paragraphe sur les services en ligne.

## ► Un accueil téléphonique



0 810 25 53 10 Service 0,06 €/ mn + prix appel

Un conseiller répond du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

#### ✓ Organisation :

La Caf est accessible au téléphone en composant le ...

**0 810 25 53 10** (ouvert 5 jours sur 7)

Les allocataires peuvent contacter un conseiller de la Caf de 8h30 à 16h30 .

La Caf de la Mayenne s'inscrit dans une logique de mutualisation de certains services avec d'autres Caf; c'est le cas de la téléphonie prise en charge dans le cadre de l'architecture nationale téléphonique reposant sur des plateformes de prise en charge d'appels interdépartementales et progressivement régionales.

Depuis le 1er avril 2016, la plateforme de service «Arma» est la réponse externalisée, gérée par le prestataire Armatis, choisie par la Branche famille.

La Caf de la Mayenne adhère donc depuis à ce service pour sa réponse téléphonique qui permet une articulation (comme pour l'accueil physique) entre les niveaux 1 et 2 de réponse.

#### ✓ Engagement de Service et Label Marianne :

Les allocataires qui n'ont pu obtenir une réponse par la plateforme téléphonique compte tenu de la complexité de la demande (niveau 2) doivent être rappelés dans les 48H par un gestionnaire conseil.

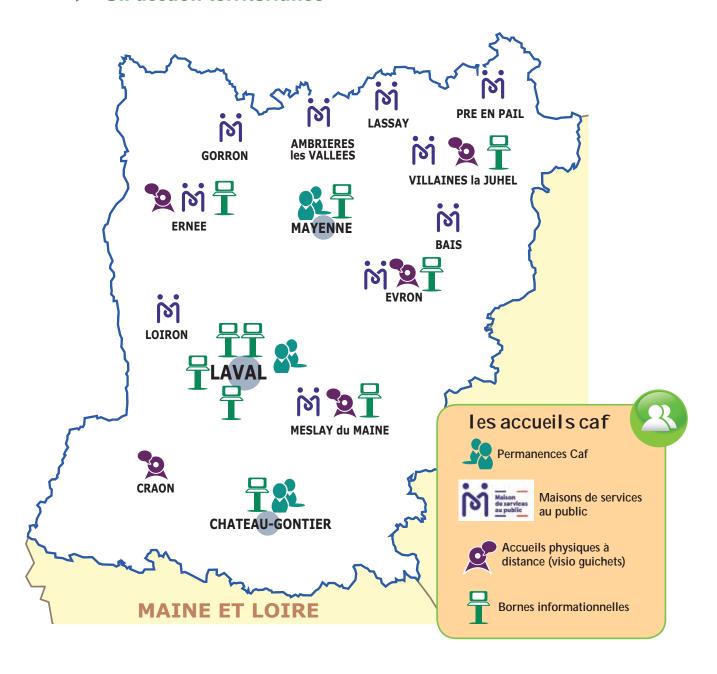
La qualité de la réponse téléphonique fait l'objet d'un suivi qualité par l'encadrement (double écoute), en lien avec le prestataire et la Caf de Moulins (veille sur les éléments de réponse, le délai de prise en charge des demandes, le délai de prise en charge des mails de niveau 1.



✓ La montée en charge progressive d'une relation téléphonique, de type usagers/
clients : les campagnes d'e-mailing ou d'appels sortants orientées usagers et
partenaires.

En 2016, la Caf de la Mayenne a déployé une stratégie offensive d'e-mailing ou d'appels sortants, ciblée (profils d'allocataires, nature de droits, partenaires).

## ▶ Un accueil territorialisé











## ① L' Accueil physique des allocataires, en Mayenne :

Les allocataires peuvent rencontrer un conseiller de la Caf sur rendez-vous, au siège à Laval ou en accueil physique à distance à l'aide de bornes visio installées dans les Maisons de Services au Public (Msap) de Villaines-la-Juhel, Ernée, Meslay du Maine et depuis 2016, Evron et Craon.

Pour rencontrer un conseiller de la Caf, les allocataires prennent rendez-vous directement par le biais du site Caf.fr, par téléphone (0 810 25 53 10), dans les Msap concernés ou au siège à Laval (si la personne n'a pas d'accès à internet).

- ✓ Les présences physiques de la Caf sur le territoire (siège et permanences) :

  - Mayenne : 5
     Espace associatif Grimaldi Place des halles

Quelques temps forts de l'année

### Mayenne : déménagement de la permanence et de la borne informationnelle.

Situées initialement dans l'espace associatif «Grimaldi», la permanence et la borne Caf ont été accueillies en avril dans les locaux de la mairie qui accueillent le centre social Agitato à Mayenne.

Nb:







Dans le cadre du Label Marianne, la Caf veille à l'accessibilité de ses accueils physiques ; dans ce cadre, elle a mis aux normes l'accueil physique du siège lors de ses travaux de rénovation.

Elle s'attache à favoriser ou améliorer, si nécessaire, l'accessibilité aux services de la Caf dans les points relais (Msap), dans une logique de qualité de Service, et en prenant en compte l'exigence des différents labels en la matière (Label Marianne, Label des Maisons de services au public, Label Cnaf des points relais partenaires).

## ② L'accueil physique à distance :



Depuis 2013, l'accueil sur rendezvous concerne également les accueils physiques à distance par visio-guichets pris en charge par les techniciens conseillers de la Caf.

Ces rencontres à distance sont possibles à Ernée, Villaines-la-Juhel et Meslay du Maine et se sont étendues à Craon et Evron en 2016.

Quelques <mark>temps <sub>forts</sub> de</mark> l'année

# Deux nouveaux accueils physiques à distance (par visio-guichets).

En 2016, la Caf de la Mayenne a fermé les permanences secondaires d'Evron et de Craon (ouvertes deux matinées par mois) et les a remplacé par deux accueils physiques à distance accessibles tous les jeudis et vendredis.



## ③ Des points relais partenariaux :



La Caf de la Mayenne a développé depuis de nombreuses années, à présent, un partenariat avec **les Relais de services publics** (RSP) devenus Maisons des services au public (Msap) en 2016.

La Mayenne compte 10 Maisons des services au public en 2016.

Ce partenariat s'inscrit dans une logique globale de territorialisation du Service, en prenant appui sur les dynamiques territoriales et plus particulièrement dans un cadre intercommunal.

Ce partenariat prend en compte le besoin de relais permettant l'orientation simple des publics et l'accompagnement vers les services numériques, comme au siège.

La mise en place d'un inter-relais Msap (animé par le chargé de la relation de service de la Caf) permet à l'organisme de rencontrer les responsables et/ou animateurs des msap pour faciliter la compréhension de l'actualité de la Caf et favoriser l'accompagnement vers les services en ligne qui contribue à rendre autonomes certains allocataires dans la gestion de leur situation et de leurs droits.

Le maillage territorial et partenariat de proximité de Service aux publics, de la Caf de la Mayenne, se caractérise en synthèse à ce jour par :

- un maillage déployé dans une logique intercommunale, associé à une logique de bassins de vie.
- un partenariat territorialisé qui prend appui sur les Msap.
- la réflexion sur le développement de l'accueil physique à distance donne lieu progressivement à une implantation, qui se veut équilibrée, de visio-guichets qui ont en réalité élargi la plage de Service aux habitants des territoires.

Cet accueil à distance rend le Service de la Caf accessible tous les jeudi et vendredi de chaque semaine.

Une réflexion devrait être probablement engagée, qui pourrait amener l'implantation d'un dernier visio-quichet sur le territoire de Loiron en 2016.

Dans les prochains mois, des «points numériques» devraient voir le jour, dont l'implantation est encore en cours de réflexion au sein de l'organisme (centres sociaux, relais associatifs partenaires, ...).

Ces points numériques facilitent l'accessibilité aux services de la Caf ; ils ne sont pas éligibles à des financements spécifiques de la part de la Caf ou de la Cnaf.







#### 4

#### L'accompagnement des territoires en Mayenne :

Au-delà de l'implantation de la ligne Service évoquée dans le chapitre précédent, l'accompagnement des territoires passe également par une logique d'ingienerie de projets développés au cœur de ces territoires, et leur adéquation aux besoins des familles.

Il a été déployé, depuis de nombreuses années, dans une dynamique de développement social local (Dsl) s'inscrivant dans des projets globaux de territoires.

Cet accompagnement se déploie :

- en lien avec l'ensemble des dynamiques territoriales, qu'elles soient projet propre à un territoire donné ou qu'elles soient plus transversales (cf. le déploiement des politiques sociales et familiales au sein du département : schémas, pactes divers départementaux ou approches transversales réunissant les partenaires essentiels : Etat, Conseil général, collectivités territoriales et locales, partenaires associatifs et acteurs de terrain).
- dans la concertation avec les partenaires, ... la Caf étant associée ou contribuant aux dynamiques sociales et territoriales locales, comme acteur central du développement social local.
   Elle est notamment intégrée dans l'élaboration des politiques sociales locales (PIG, PTI, PLALHPD, Handicap, Gens du voyage, comités départementaux divers dont celui qui effectue le suivi de la réforme des rythmes scolaires) et est partie prenante des orientations de divers dispositifs ou fonds partenariaux (FSL, FAJ, MDPH ...).

La Caf contribue à toute une dynamique globale d'acteurs, en mouvement, qu'ils soient, selon le cas, chacun, ou partenaire, ou pilote de dispositifs, ou expert associé, ou opérateur ...

- dans une logique de complémentarité d'actions et de financement entre partenaires comme au sein même de la Caf (prestations/action sociale individuelle ou collective),
- dans une approche globale des besoins des familles et des territoires et dans une logique d'ingénierie sociale et famillale.





## (5) L'accompagnement social des familles en Mayenne :



L'accompagnement social familial se déploie quant à lui, de façon globale sur l'ensemble du territoire de la Mayenne, dans le cadre d'une logique de «Veille sociale», permettant d'éviter les ruptures de droits ou intervenant pour permettre ponctuellement aux familles de dépasser certains évènements de vie fragilisant leur situation :

- impayés de loyer,
- surendettement.
- non décence du logement,
- accompagnement de vulnérabilités, ...

L'organisme, dans certains cas, propose un accompagnement particulier : parcours attentionnés ou spécifiques, parcours branche famille (décès d'un enfant, décès d'un parent ...) ou élaborés avec d'autres partenaires : Cpam/Ateliers maternité, Conseil départemental/Accueil du jeune enfant, ...

Quelques temps torts de l'année



#### GESICA, le nouvel outil de gestion

2016 a été marqué par la mise en place d'un nouvel outil de gestion dans le travail social nommé GESICA (Gestion Evaluation et Suivi des Interventions sociales des Caf en faveur des Allocataires). La caf de la Mayenne a adopté ce nouvel outil en août 2016.

# Une permanence téléphonique dédiée aux travailleurs sociaux du Conseil départemental

En mai 2016, la Caf de la Mayenne a mis à disposition des travailleurs sociaux du Département, une ligne téléphonique privilégiée et sécurisée.

Cette permanence téléphonique dédiée est ouverte tous les mardis de 13h30 à 16h30, elle permet une veille sociale appuyée sur les situations sensibles (vulnérabilité repérée, risques d'exclusion ...). Les travailleurs sociaux de la Caf apportent un premier niveau d'information sur les démarches administratives, proposent un rendez-vous avec un professionnel de la Caf si nécessaire, et relaient les besoins éventuels d'intervention d'urgence sur les dossiers et situations des allocataires.

Toutes les antennes solidarité ont utilisé au moins une fois ce service dédié.

Sur les 347 dossiers évoqués, 132 concernent des risques de rupture de droits ; 72 dossiers ont fait l'objet d'une «fiche parcours» (veille sociale).









#### (6) Une information et une communication ciblée :

La qualité de l'information et la communication sont au cœur de la relation de type usager/client. Ainsi la Caf de la Mayenne ayant déployé, depuis 2010, la démarche qualité intégrée (DQI) ; elle développe dans ce domaine une stratégie globale par le biais de divers vecteurs.

#### Une approche multi-supports:

Cette stratégie communication s'appuie sur une démarche d'information coordonnée multimédias qui veut concilier :

- la juste information des familles,
- l'information des partenaires relais,
- l'information des partenaires pour leurs besoins propres,
- l'information des professionnels de la Caf, car une information coordonnée multimédias à vocation également à accompagner les postures métiers.

Dans ce cadre de nombreux supports de communication ou d'information sont activés :

- pour les familles allocataires et les partenaires : caf.fr, mon-enfant.fr (relayés par tout point d'accès à la Caf : bornes informationnelles, visio quichets, accès directs aux sites),
- pour les professionnels de la Caf : intranet.

Par ailleurs, des actions de communication ciblées et par profils d'allocataires ou de partenaires sont développées ; elles passent notamment par des communiqués transmis de manière dématérialisée sur des sujets divers : déclaration de ressources, politique vacances, allocation de rentrée scolaire, communiqué partenaires mensuel.

En 2015, les quelques sujets traités ont permis notamment d'annoncer ou accentuer les actions déployées par la Caf: communiqué partenaires mensuel, appel à projets parentalité, Schéma départemental des services aux familles, politique vacances, enquête parentalité ...).

#### Une dynamique stratégique et collaborative au sein de la Caf:



#### L'intranet : un univers Service communiquant

Il est structuré en plusieurs rubriques, certaines :

- avec un objectif d'information directe («En quelques mots ...» de la Direction, la rubrique actualité, onglet RH, ...),
- certaines voulant contribuer au pilotage général de l'organisme (onglet «Ressources humaines», l'onglet pilotage et «Fil pilote» ...),
- d'autres contribuant à l'animation managériale de la démarche qualité (cf. workflows divers : «les allocataires nous interrogent sur ...», «Je





## Les campagnes e-mailing à destination de nos allocataires

En 2016, près de 39 500 mails ont été envoyés à nos usagers dans le cadre de campagnes de communication ciblées :

- Relance déclaration de ressources : 423 destinataires

- Vacaf-Avf et Ave : 7 267 destinataires- Prime d'activité : 1 610 destinataires

- Enquête parentalité : 29 753 destinataires

- Scolarisation des 2-3 ans : 120 destinataires





## ✓ Les campagnes e-mailing à destination de nos partenaires

En 2016, une actualité mensuelle a été envoyée à l'ensemble de nos partenaires (Institutions, collectivités, gestionnaires de structures, associations, ...) soit près de 900 destinataires.

De plus, près de 8 500 mails ont été envoyés à nos partenaires dans le cadre de campagnes de communication ciblées :

- Groupe d'appui «Rythmes scolaires» : 20 destinataires.
- Alsh et réforme des rythmes scolaires : 203 destinataires
- Appel à projets Reaap : 462 destinataires
- Accompagnement à l'informatisation des Ram : 41 destinataires
- Enquête parentalité : 594 destinataires
- Charte de la Laïcité de la Branche famille : 1 038 destinataires
- Invitations aux Comités consultatifs «Schéma départemental des services aux familles» : 581 destinataires
- Déploiement de RUBI : 4 960 destinataires
- Portrait social 2015 de la Caf de la Mayenne : 592 destinataires









#### ✓ Le «Comité Service» : une veille permanente sur l'amélioration de la relation client !

La démarche qualité impulsée au sein de la Caf se veut plus large que la Démarche qualité intégrée (DQI) initiée dans la branche ; elle veut accompagner une dynamique

qualité positionnant chaque professionnel comme acteur de l'amélioration continue.

Le Comité Service traduit notamment cette dynamique ; véritable instance collaborative, elle

réunit les acteurs internes et profils métiers essentiels contribuant à l'amélioration continue du Service et à

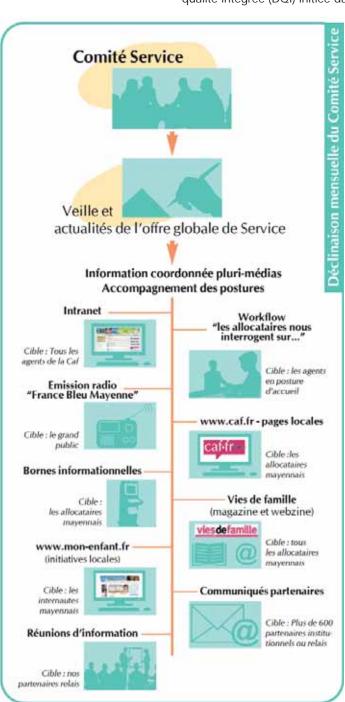
sa qualité.

Lors de chaque réunion mensuelle, la veille s'effectue

- le respect des engagements qualité de service "Marianne" et sur la ligne allocataires (indicateurs de suivi).
- la mesure de l'impact client afin de prévenir, limiter l'insatisfaction éventuelle et les contacts générés à tort (détection des non-qualités : analyse des réclamations, analyse des multi contactants, impacts possibles des nouvelles réglementations, chantiers Service en cours, ...),
- le besoin de partage des natures de réclamations exprimées dans la période par les usagersclients, pour repérer les dysfonctionnements plus particulièrement s'ils sont liés à l'organisation, bien sûr pour agir et les prendre en charge,
- le besoin d'optimisation des relations avec les partenaires (ex : IDEAL, @rsa, ...).

De ce Comité Service peuvent découler :

- des actions d'amélioration sur l'organisation du Service (campagnes d'appels sortants, animation des services en ligne, rappels de consignes internes,...),
- des rencontres avec les partenaires pour rendre plus efficace la compréhension, l'accès et l'accessibilité aux services de la Caf,
- une promotion coordonnée de l'Offre Globale de Service (OGS), pour simplifier les démarches et dans le même temps maîtriser les flux de contact (cf encadré ci-après).







## Le Label Marianne, la Caf de la Mayenne certifiée depuis 2012 :

Le 16 juillet 2012, la Caf recevait de la part de Afnor Certifi cation, le Label Marianne. Cette labellisation souligne la démarche permanente de la Caf de la Mayenne, pour améliorer le Service rendu à l'usager, ... un Service de qualité, attentif et attentionné.

#### 19 engagements pour un accueil de qualité!

Pour ses usagers, savoir que la Caf de la Mayenne est certifiée «Label Marianne», c'est la garantie :

- de disposer d'un accueil de qualité, lorsque des démarches administratives doivent être accomplies,
- de recevoir un accueil personnalisé, agréable et courtois, adapté à sa situation.
- d'obtenir des informations pour simplifier ses démarches et faciliter la constitution d'un dossier allocataire,
- de disposer d'espaces d'accueil et d'attente confortables,
- de respecter les engagements pris pour répondre aux allocataires dans les délais annoncés.

L'obtention du label Marianne démontre également, la capacité de la Caf de la Mayenne, à prendre en compte les besoins des usagers pour améliorer la qualité de ses Services et de son organisation.

Sont ainsi pris en compte, leurs réclamations, leurs suggestions, leurs avis et plus simplement leur perception de la qualité du Service rendu. Ceci notamment, au travers d'enquêtes de satisfaction nationales ou locales.

Quelques temps forts de l'année

# L'enquête nationale 2016 de satisfaction des allocataires !

Entre le 5 septembre et le 15 novembre 2016, la branche famille a mesuré le taux de satisfaction de ses allocataires (1000 allocataires par Caf ont été interrogés sur le service rendu par la Caf de leur département, par Internet puis par téléphone) par tout canal de contact ainsi que sur la qualité de traitement et de gestion des dossiers.

Les personnes interrogées ont noté de 0 à 10 leur satisfaction sur les services rendus par leur Caf.

La qualité de service globale de la Caf de la Mayenne est évaluée à 7,29 sur 10 par les allocataires, niveau équivalent à la moyenne nationale (7,30).







#### • Des outils pour répondre à ces engagements !

La Caf de la Mayenne a déployé plusieurs «outils» pour répondre au mieux à ces engagements et organiser ses services, comme par exemple :

- l'actualité du Service à l'allocataire diffusée chaque mois sur tous les canaux possibles.
- Des plans de communication liés aux changements en matière d'accessibilité aux Services déclinés toute l'année.
- Le «Guide du bien accueillir». Référentiel local pour repérer les bonnes pratiques au cœur de la Relation de Service.
- Le workflow «visites et évènements» qui permet de signaler toute venue d'un partenaire et du tiers à la Caf.
- Le workflow «Réponse de 1er niveau» qui permet d'harmoniser les éléments de langage liés à un évènement ou une actualité (envois de courriers, d'emailing, nouvelle réglementation ...) susceptible de générer des contacts à l'accueil.
- La formation et l'accompagnement individuel

- des professionnels en posture d'accueil.
- Une prise en charge des situations dites «urgentes» et une mise à disposition systématique des travailleurs sociaux dans le cadre des parcours attentionnés.
- Des « Ecoutes tabouret » pour accompagner les agents d'accueil.
- L'utilisation quotidiennement de la requête nationale «Carto stock» afin de prioriser le traitement des dossiers.
- Des formations déployées sur la ligne service allocataire intègrent systématiquement une démonstration à l'utilisation des Services en ligne, tels que mis à disposition par la Cnaf.
- Une supervision annuelle des écrits Caf (courriers et courriels) est effectuée pour s'assurer de la qualité de l'information dispensée aux allocataires.

## Quelques temps forts de l'année

#### Un «Book accueil» dématérialisé!

Le «Book accueil» vient compléter l'ensemble des outils déjà existant (voir ci-dessus) et permet une prise en charge harmonisée et efficace du public.

Il décrit précisément aux professionnels de l'organisme les circuits internes, selon les profils de poste. Chacun peut y accéder depuis l'intranet.

## Un «Espace conseil» amélioré pour accentuer l'accompagnement numérique.

En 2016, l'espace conseil et orientation de l'accueil de la Caf a évolué pour accentuer l'accompagnement vers le numérique.

Quatre tablettes et un nouveau poste en libre service y sont désormais installés pour permettre aux allocataires d'être accompagnés à la consultation de la rubrique «Mon compte».

## Allocation Journalière de Présence Parentale (Ajpp) : une dématérialisation de l'attestation mensuelle.

Le versement de l'AJPP est conditionné par la transmission des familles d'une attestation mensuelle à compléter par l'employeur ; cette démarche ne peut être réalisée en ligne.

La Caf de la Mayenne pour accompagner des situations généralement sensibles, a mis en place un envoi dématérialisé de ces attestations en 2016, ce qui favorise la prévention des ruptures de droits.

# Bénéficiaires potentiels de RSA : évolution de la participation de la Caf aux Journée d'insertion organisées par le Conseil Départemental.

Dès le mois de juin 2016, la Caf de la Mayenne a modélisé les entretiens d'ouverture de droit au RSA afin d'accentuer la facilitation aux démarches administratives pour ces publics qui se voient proposer par le Conseil Départemental un Contrat d'Engagement Réciproque, avec une orientation sociale ou professionnelle.

L'entretien avec un Conseiller de la Caf s'articule par un accompagnement autour de la demande de Rsa et de l'utilisation des services en ligne (déclaration trimestrielle, changement de situation, consultations des paiements, ...), la prévention des ruptures de droits et sur le contrôle des informations pour lutter contre la fraude.

#### Une campagne institutionnelle «incivilité»!

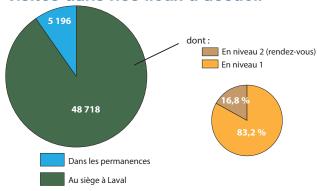
Afin de sensibiliser les publics aux comportement d'incivilité de plus en plus fréquents dans les accueils des Caf, la Branche famille a lancé sa première campagne nationale sur la lutte contre les incivilités :

- «Qui reste poli est bien accueilli»!
- «Qui lance des menaces verbales risques des sanctions pénales».



# Quelques chiffres: 2016

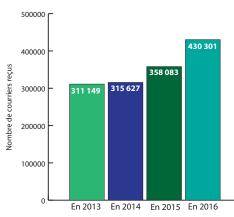
#### Nombre de visites dans nos lieux d'accueil



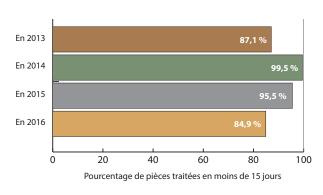
#### Les courriers

En 2016, la Caf de la Mayenne a reçu 430 301 courriers et traité 624 365 pièces.

#### Nombre de courriers reçus

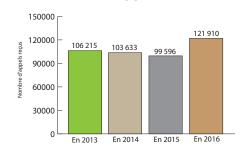


#### Le délai de traitement

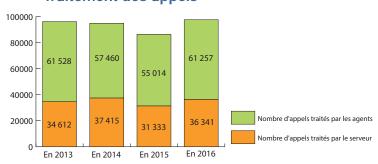


## L'accueil téléphonique

#### Nombre d'appels reçus



#### Traitement des appels

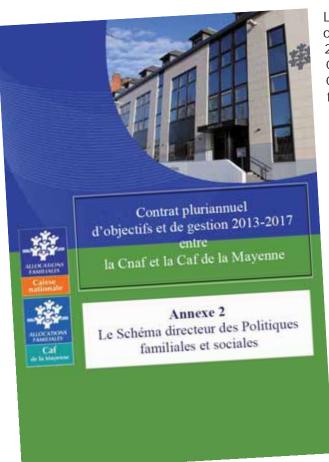






# Les Missions

## Un repère : le Cpog de l'organisme 2013-2017 !



Les missions de l'organisme s'exercent dans le cadre des orientations de la Convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2013-2017, et du Contrat pluriannuel de gestion (Cpog) de la Caf sur la même période.

Ces actes de gestion font apparaître des évolutions fondamentales dans la conception et compréhension du Service à rendre aux familles ...

#### L'émergence du territoire global

Construire ensemble, institutions et partenaires, le territoire de demain et le Service adapté et utile aux familles, passent par ...

- ✓ l'élaboration de schémas territoriaux, ambitions stratégiques de la COG et du CPOG de la Caf de la Mayenne :
- le «schéma départemental des Services aux familles», territorialisé,
- le «schéma départemental d'animation de la vie sociale»,
- les Conventions territoriales globales (CTG).
- ✓ La prise en compte du pilotage des politiques publiques par la formalisation d'un cadre territorial le plus souvent co-construit avec les institutions et acteurs des territoires (schémas départementaux; chartes ou pactes thématiques : PTI, PIG, schémas de cohérence territoriale, handicap, habitat, etc...).
- ✓ La prise en compte, dans ce même cadre (réforme territoriale), de l'évolution des compétences confiées par

les textes aux collectivités territoriales.

- ✓ La prise en compte de l'évolution des contours des territoires (d'une approche par communes ou communes associées, à une approche par intercommunalités telles qu'organisées et structurées dans le cadre de la réforme territoriale).
  - Dans ce contexte, une attention particulière sera apportée à l'évolution des compétences prises en charge par les intercommunalités (enfance-jeunesse, accueil de loisirs, animation de la vie sociale, ...).
- ✓ Le besoin plus accentué de territorialisation de l'Action Sociale familiale, au travers de dynamiques partenariales, concertées, pour une approche globale des besoins des familles, des allocataires et des territoires.







Les missions

- Les 4 grandes missions de la branche famille :
- Mission 1 : Aider les familles à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale
  - Programme 1 : Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de la petite enfance
  - Programme 2 : Poursuivre la structuration d'une offre diversifiée en direction de l'enfance et de la jeunesse
  - Programme 3 : Accompagner l'autonomie des jeunes, élément de passage à l'âge adulte
- Mission 2 : Soutenir la fonction parentale et faciliter la relation Parents-enfants
  - Programme 1 : Compenser les charges familiales et accompagner les parents dans leur rôle
  - Programme 2 : Contribuer à l'égalité des chances et renforcer le lien entre les familles et l'école
- Mission 3 : Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie
  - Programme 1 : Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité
  - Programme 2 : Faciliter l'intégration des familles dans la vie collective et citoyenne
- Mission 4 : Créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et professionnelle des personnes et des familles
  - Programme 1: Soutenir les personnes et familles confrontées au handicap
  - **Programme 2** : Aider les familles confrontées à des évènements ou des difficultés fragilisant la vie familiale
  - Programme 3 : Accompagner le parcours d'insertion sociale pour faciliter le retour ou le maintien dans l'emploi des personnes et des familles en situation de précarité
- Un «schéma directeur des politiques familiales et sociales» pour porter l'offre globale de Service de la Caf de la Mayenne :

Afin de porter cette dynamique d'Action et de Mission, dans le cadre de la Cog et du Cpog en cours, est élaboré un «schéma directeur des politiques familiales et sociales» et un «Plan d'accessibilité des services de la Caf» ; ils veulent veiller à ...

- rendre plus homogène l'offre de service de la Branche en conciliant accessibilité et proximité,
- assurer un équilibre adéquat de l'Offre de service dans les territoires,
- prioriser les interventions de l'organisme, et renforcer leur pertinence,
- renforcer l'efficience de gestion,
- préciser les modalités de mise en œuvre des parcours généraux et spécifiques.



Différents documents du Cpog précisent de plus, au travers de fiches actions, les orientations de la période :

Fiche n° 1 : Offrir des solutions d'accueil des jeunes enfants adaptées et équitablement réparties sur le territoire.

Fiche n° 2 : Contribuer à la structuration d'une offre «enfance et jeunesse» adaptée aux différentes tranches d'âge.

Fiche n° 3 : Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parentsenfants.

Fiche n° 4 : Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité.

Fiche n°5 : Faciliter l'intégration sociale des familles dans leur environnement et contribuer à la cohésion sociale sur les territoires.

Fiche n° 6 : Améliorer le parcours d'insertion des personnes et des familles en situation de précarité.

Fiche n° 7 : Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale.

Fiche n° 8: Inscrire les offres de service dans les territoires.

#### De la Commission d'accueil du jeune enfant au «Schéma départemental des services aux familles» (SDSF), territorialisé:

L'année 2015 a permis de préciser la démarche projet.

Engagée avec les partenaires majeurs du département (Etat, DDCSPP, Conseil départemental, Msa, Education nationale, représentants de la Politique de la ville), elle est animée par la Caf avec la préoccupation essentielle de partager un diagnostic global et d'engager les axes de travail souhaitables pour mieux identifier les enjeux en matière de petite enfance et de parentalité, à aborder dans le cadre du Schéma.

Les travaux ont débuté en cours d'année notamment au cours de la fin du deuxième semestre ; l'instance départementale d'animation du schéma (en phase de préfiguration) est installée, le 11 septembre 2015, au siège de la Caf, présidée par le Préfet de la Mayenne et co-présidée par le Président du Conseil d'administration de la Caf de la Mayenne.



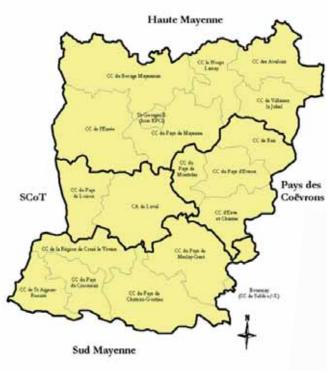






Les missions

#### Les EPCI de la Mayenne fin 2012



# Les EPCI de la Mayenne à l'horizon 2017









# **Enfance**

L'amélioration de l'offre d'accueil des jeunes enfants est une préoccupation constante des pouvoirs publics et de la branche Famille qui soutient son développement tant par les prestations légales qu'elle verse que par l'appui aux services et équipements qu'elle finance.

A ce titre la branche Famille :

- réduit les disparités territoriales et les inégalités sociales en matière d'accueil du jeune enfant poursuit le développement de l'offre d'accueil du jeune enfant pour proposer un service adapté.
- structure, dans ce domaine, une offre globale de service en développant l'information et l'accompagnement des familles.

### ► Prestations légales : quelques chiffres ...

Dans la complémentarité prestations légales et action sociale familiale, la Caf accompagne les familles et les partenaires pour développer l'accueil du jeune enfant, mailler le territoire d'équipements et services adaptés aux besoins, et se préoccupe de l'autonomie des jeunes.

	201	3	2014		2015		2016		Evolution %	
	Montant en euros	Nbre bénéfi- ciaires *	Montant en euros	Nbre bénéfi- ciaires *	Montant en euros	Nbre bénéfi- ciaires *	Montant en euros	Nbre bénéfi- ciaires *	2015- 2016	Nbre bénéfi- ciaires *
Garde et accueil du jeune enfant	79 688 605	11 048**	78 054 248	10 644**	73 423 348	9 976**	71 022 589	9 581**	- 3,3 %	-4,0%
Paje - Allocation de base	20 205 772	8 925	19 621 427	8 560	18 308 899	8 037	17 258 321	7 643	- 5,7 %	-4,9%
Paje - Prime naissance et adoption	2 946 326	2 819	2 717 213	2 731	1 650 875	2 467	2 604 787	2 000	57,8 %	-18,9%
Paje activité	9 225 914	2 836	8 891 707	2 690	7 094 654	1 756	3 556 547	775	- 49,9 %	-55,9%
Paje - PreParE	/	/	/	/	841 578	666	3 181 083	1 340	278 %	101,2%
Paje rémunération	21 861 023	6 742	21 427 455	6 529	20 552 251	6 305	19 685 280	6 124	- 4,2 %	-2,9%
Paje cotisations	24 264 044	/	24 141 812	6 291	23 632 712	6 036	23 108 606	5 801	- 2,2 %	-3,9%
Paje entreprise	1 146 200	265	1 227 239	263	1 313 080	299	1 584 941	348	20,7 %	16,4%
Prêt assistantes maternelles	39 327	3	27 396	5	29 299	4	43 024	6	NS	NS

<sup>\*</sup> au 31/12/N / \*\*Un bénéficiaire peut toucher plusieurs prestations.

### L'accueil de la petite enfance

#### • Une approche des territoires prioritaires :

Au delà d'une analyse nationale des territoires prioritaires qui s'appuie principalement sur trois critères ...

- le taux de couverture des enfants de moins de 3 ans par un mode de garde (ce critère est indispensable),
- le potentiel financier par habitant,
- le revenu annuel net moyen déclaré par foyer fiscal.

... une analyse départementale est en cours de finalisation dans le cadre de l'élaboration du Schéma Départemental des Services aux Familles en cours de finalisation sur l'exercice et qui devrait être signé sur l'exercice 2017.







Enfance et jeunesse : Aider les familles à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale.

#### Les structures d'accueil collectif : EAJE

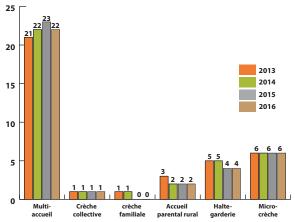
La Caf de la Mayenne accompagne et soutient financièrement les établissements d'accueil de la petite enfance (EAJE) : Multi-accueils, Micro-crèches, Accueils de loisirs sans hébergement.

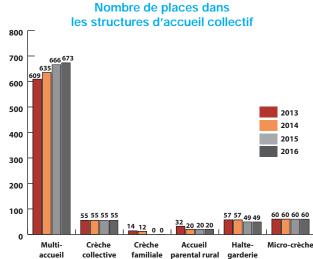
En 2016, le montant de la Prestation de Service Unique (PSU) pour ces structures est de : 4 136 169 €



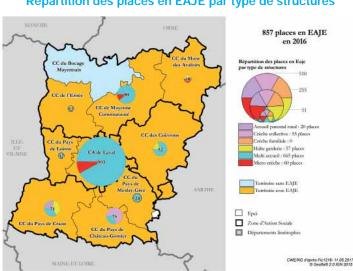
De plus, depuis 2015, un inter-relais EAJE est proposé à l'ensemble des structures collectives du département. 2 réunions ont été organisées en 2016, dont l'une en présence des partenaires de la PMI.)



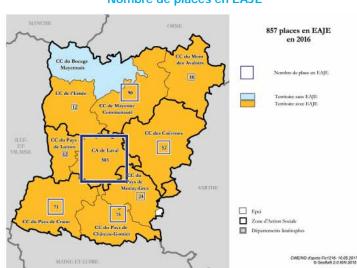




#### Répartition des places en EAJE par type de structures



#### Nombre de places en EAJE





#### • L'accueil en Micro-crèches :

- ✓ Il s'agit de structures d'accueil pouvant accueillir collectivement au maximum dix enfants.
  - La Caisse d'allocations familiales participe au financement des micro crèches :
    - soit en versant directement aux familles, le complément de libre choix du mode de garde (Cmg) dans le cadre de la Paje,
    - soit en versant au gestionnaire une aide destinée à couvrir une partie des frais de fonctionnement de la micro crèche.

C'est le gestionnaire qui effectue le choix du mode de financement. Pour une même micro crèche, il ne peut y avoir de cumul entre les deux modes de financement précités.

- ✓ En Mayenne, depuis plusieurs années, se développe le modèle micro-crèche Paje, avec la mise en œuvre de tarifs modulés (selon les ressources ou le volume d'heures). Son déploiement veut concilier :
  - la qualité du service d'accueil proposé aux familles, qui intègre une offre de service modulaire et accessible (niveau du reste à charge des familles, horaires atypiques, accueil en relais, ...),
  - un modèle économique local (qui repose sur les textes en vigueur) de la micro-crèche paje accessible notamment aux familles en situation de vulnérabilité sociale,
  - une gestion souple et évolutive du ou des site(s) créé(s), après diagnostic de besoin d'accueil,
  - en prenant appui sur un gestionnaire sérieux et accompagné par un comité de pilotage partenarial; jusqu'à présent les gestionnaires sont associatifs (Aid' à dom, ADMR) et la Caf demeure attentive à toute autre nature de gestionnaire,
  - en préservant les partenaires de coûts supplémentaires sur le fonctionnement dans une période de rigueur financière ; pour certains territoires, la solution micro-crèche paje répond aux besoins attendus de service.

#### 60 places offertes dans les micro-crèches en 2016



Zone d'Action Sociale

- EPCI

Dans ce cadre, la Caf de la Mayenne accompagne financièrement l'implantation de micro-crèches paje :

- . par une prime d'installation par site implanté par un gestionnaire,
- . par un soutien des familles les plus vulnérables, dans l'accessibilité au service d'une micro-crèche.

Les micro-crèches n'ont pas sollicité la Caf de la Mayenne pour de l'investissement au titre des locaux (même si le PPICC pourrait être activé dans ce cas), le modèle se traduisant le plus souvent par l'occupation d'un local (petit appartement, pavillon) aménagé pour recevoir les jeunes enfants en toute sécurité. Cet aménagement peut le cas échéant être financé par la collectivité et/ou par la Caf.

Les collectivités locales peuvent également proposer le lieu soit à titre gracieux, soit en proposant un loyer modéré.

Il est à noter que les professionnels assistants maternels sont salariés du gestionnaire dans cette formule d'accueil.



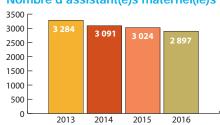




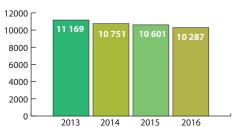
Enfance et jeunesse : Aider les familles à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale.

#### • L'accueil individuel chez les assistant(e)s maternel(le)s :

Nombre d'assistant(e)s maternel(le)s

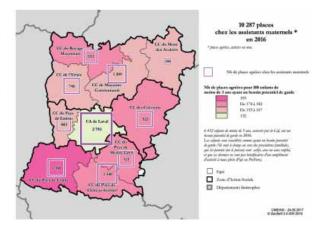


Nombre de places chez les assistant(e)s maternel(le)s



- ✓ Au delà de l'accompagnement des familles dans le cadre des prestations légales (Paje, prise en charge des cotisations assistant(e)s maternel(le)s), la branche famille et la Caf de la Mayenne accompagnent les assistant(e)s maternel(le)s:
  - dans leur première installation (1er agrément/ «Prime d'installation»), soit entre 300 € et 500 € selon les territoires et la pertinence d'implantation,
  - dans leur équipement (achats de matériels et petits équipements)
  - dans l'amélioration de leur lieu d'accueil («Prêt à l'amélioration du lieu d'accueil» : Pala).

Cette implication institutionnelle est également un soutien à l'emploi et à l'activité de ces professionnel(le)s.



	2013	2014	2015	2016						
Prime à l'installation										
Nombre de bénéficiaires	62	64	54	44						
Montant du financement	24 200 €	21 400 €	19 800 €	14 400 €						
Prêt à l'amélioration d	Prêt à l'amélioration du lieu d'accueil									
Nombre de bénéficiaires	4	7	4	9						
Montant du financement	24 273 €	25 732 €	26 422 €	48 330 €						

#### • L'accueil individuel en Maison d'assistantes maternelles (Mam) :

✓ Les textes, ces dernières années, ont évolué en matière d'exercice professionnel et permettent aux assistant(e)s maternel(le)s agréé(e)s, lorsqu'elles le souhaitent, d'exercer leur métier en dehors de leur domicile, dans le cadre de «Maisons d'assistantes maternelles» (Mam).
Les Mam permettent à quatre assistant(e)s maternel(le)s au plus d'accueillir chacun(e) un maximum de quatre enfants simultanément dans un local garantissant la sécurité et la santé des enfants.
Le Ministère des Familles, de l'Enfance et des Droits des femmes a publié en mars 2016 un guide

visant à faciliter la création et la gestion d'une Mam. Il s'adresse à la fois aux services de Pmi et aux assistant(e)s maternel(le)s.



En parallèle, une charte de qualité doit également être signée entre la Mam, la Caf, le Conseil départemental et la Msa. Cette charte précise les engagements de chaque partenaire en faveur d'un accueil de qualité au sein d'une Mam.

Sous conditions, les nouvelles Mam signataires de la charte peuvent bénéficier d'une aide au démarrage de 3 000 € versée par la Caf.

✓ En Mayenne, les Maisons d'assistantes maternelles (Mam) se sont développées sous l'impulsion du Conseil départemental (Cf. expérimentation du regroupement d'assistantes maternelles) en lien avec la Caf. Ce mode d'accueil est intégré aujourd'hui dans la politique d'accueil du jeune enfant de la Branche et de l'organisme.

Le nombre de Mam a fortement progressé et l'on compte 70 Mam au 31 décembre 2016.



La Caf de la Mayenne accompagne ce mode de garde en versant la Paje aux familles (montant des prestations et prise en charge des cotisations sociales des familles : environ 45 millions euros en Mayenne en 2015).

Il est à noter, de plus, qu'une Mam peut être logée soit au domicile d'une assistante maternelle, soit dans un lieu proposé par une collectivité locale qui le met à disposition soit à titre gracieux, soit en proposant un loyer modéré.

En matière d'action sociale, jusque-là, la Caf n'a pas accompagné les Mam par des fonds d'investissement locaux, le modèle mayennais se traduisant le plus souvent par l'occupation d'un local (petit appartement, pavillon) aménagé pour recevoir les jeunes enfants en toute sécurité; cet aménagement peut être financé par la collectivité locale et/ou par la Caf.

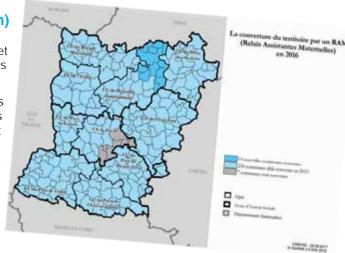
Cette implantation peut facilement évoluer en fonction de l'évolution du besoin de service et des caractéristiques du territoire (présence de jeunes familles, d'enfants en besoin d'accueil, ...).

Dans cette formule d'accueil, il est à noter que les professionnels assistants maternels sont salariés des familles ; ce mode d'accueil est proche de la micro-crèche Paje dans la nature du Service tel que proposé aux familles.

#### • Les relais assistantes maternelles (Ram)

Les Ram sont des lieux d'information, de rencontres et d'échanges, au service des parents, des assistantes maternelles et des professionnels de la petite enfance.

La Mayenne compte 16 Relais assistantes maternelles dont les évolutions, pour certains, traduisent les évolutions des territoires dans lesquels ils sont implantés (Fusion de Communauté de communes et donc fusion de Ram > 1 Ram Pays de Craon au lieu de 3 précédemment).









Enfance et jeunesse : Aider les familles à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale.

#### • L'inter relais Ram : l'animation par la Caf du réseau des professionnels (responsables de Ram et animateurs).

L'inter-relais Ram organise l'information du réseau des Ram par des rencontres régulières (environ tous les 2 mois) avec les responsables/animateurs des Relais assistantes maternelles, ainsi que par des rencontres régulières entre Ram du même territoire.

Ces réunions traitent de thèmes divers (généraux ou spécifiques) : actualités et nouvelles fonctionnalités de caf.fr et de mon-enfant.fr , évolutions éventuelles des missions des Ram, présentations de nouvelles réglementations, présentations de l'actualité de la Caf (législations, contextes institutionnels, politiques sociales et familiales : parentalité, etc ...).

Un partenariat stratégique avec la Fepem (Fédération des particuliers employeurs de France) a été contractualisé au dernier trimestre 2016, afin de participer à la professionnalisation des échanges, tant pour les familles que pour les assistantes maternelles, et les Ram.

# Quelques temps torts de l'année

#### Les réunions de l'inter-relais en 2016

En 2016, 5 inter-relais Ram ont été organisés par la Caf de la Mayenne.

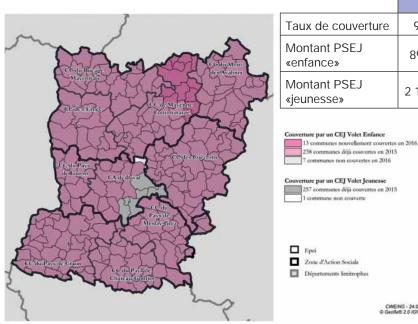
Les thèmes principaux abordés lors de ces réunions sont : l'évaluation et projet des Ram, les changements de législation, la sous-activité des assistantes maternelles, la formation continue, la présentation de l'outil de gestion des Ram ...).

Une formation sur «l'observation-projet» a été proposée sur 4 jours entre septembre 2015 et mai 2016, à laquelle 16 animatrices ont participé.

Des travaux en groupes ont été organisés afin de travailler sur les supports de bilans et d'évaluation de la Cnaf.

En 2016, le Conseil d'administration a accordé le financement des véhicules des Ram itinérants.

# Le Contrat enfance-jeunesse (CEJ) : un taux de couverture de plus de 99 %



2013 2014 2015 2016 Taux de couverture 99,23 % 99,23 % 99,53 % 99,65 % 894 682 € 915 084 € 997 849 € 1 073 571 € 2 150 667 € 1 905 564 € 1 868 257 € 2 019 357 €

CWE/NG - 24.05.2017 Geoffatb 2.0 IGN 2015

L'année 2016 a permis la signature de 6 renouvellements de contrat CEJ et de 6 avenants.

Le recalcul du pilotage lors des renouvellements de contrats ou avenants a permis de mieux prendre en compte les postes de coordination enfance et/ou jeunesse.

99,65 % des familles allocataires vivent dans un territoire couvert par un CEJ (seule la commune de Chalon n'est pas couverte).



### Un accompagnement social familial attentionné

La Convention d'objectifs et de gestion et le Contrat pluriannuel de gestion de la Caf déploient des «parcours attentionnés» ou «spécifiques», dans une logique d'approche globale de la personne, de la situation familiale ; ils enrichissent les rendez-vous des droits et traduisent de la part de l'organisme et de la branche la posture de veille sociale menée auprès des familles.

La Caf de la Mayenne a pour objectif de faire de la vie familiale, un espace d'épanouissement pour les parents, ainsi que pour les enfants. Elle est donc attentive aux mutations que peuvent rencontrer les familles et se propose d'être présente à leurs côtés pour les aider à surmonter un événement qui déstabiliserait l'équilibre familial.

En effet, certains évènements de la vie peuvent entrainer des changements au sein de la famille : une grossesse, une naissance, une séparation, le décès d'un enfant ou du conjoint ...

Les travailleurs sociaux du Sicaf sont là pour informer, conseiller, accompagner et échanger avec les familles sur les sujets qui les préoccupent pour les soutenir dans leur rôle de parent, malgré ces bouleversements.

#### • L'offre de Service «Naissance»

L'offre de service « naissance » a pour objectif d'apporter une information sur les prestations légales et sur l'offre de service globale de la Caf de la Mayenne aux parents qui attendent l'arrivée d'un enfant.

Ceci afin de permettre aux futurs parents d'anticiper sur les différents aspects liés à l'arrivée de l'enfant, en particulier sur leurs choix en matière de conciliation vie familiale, vie professionnelle et sur leur rôle de parent.

Cette offre se décline de deux manières :

- Approche individuelle : situations sensibles (très jeunes mères, grossesses rapprochées...).
- Approche collective.

	2016
Approche individuelle	
Nombres de personnes rencontrées	17
Approche collective	
Nombre d'ateliers maternité réalisés	11
Nombre total de participants	212







Enfance et jeunesse : Aider les familles à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale.

# Jeunesse

### L'accueil de la jeunesse

#### • Les structures d'accueil collectif :

Les Accueils de loisirs sans hébergement (Alsh) assurent en 2016 l'essentiel de l'accueil péri et extra scolaire.

Ils accompagnent au quotidien les rythmes de l'enfant en complémentarité avec l'école et les structures d'accueil du jeune enfant

#### En 2016:

- la Mayenne compte 343 Alsh (258 en 2015),
- le montant de la Prestation de service ordinaire (Pso)
   Alsh est de : 2 060 731 € (1 918 901€ en 2015).



#### L'accompagnement des Alsh et de la réforme des rythmes scolaires :

Depuis début 2013 un partenariat de très grande proximité entre la Direction académique, la DDCSPP, la Caf a favorisé un déploiement concerté et conjoint de la réforme des rythmes scolaires et de sa montée en charge.

#### → Au-delà de l'implication de la branche elle-même, la Caf de la Mayenne :

- est signataire depuis 2013 des Projets éducatifs territoriaux (PEDT),
- est membre du groupe d'appui départemental et du comité de suivi,
- a noué des partenariats plus accentués avec les équipes de la Direction académique (inspecteurs de circonscriptions, cadres de l'éducation nationale, écoles ...), avec la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection de la population/DDCSPP.

Les communes ayant appliqué la réforme des rythmes scolaires dès 2013 sont en phase d'évaluation et de renouvellement des PEDT.

#### En 2016:

- Le montant de l'ASRE (Aide spécifique aux rythmes éducatifs) versé pour accompagner les TAP (Temps d'activités périscolaires) est de 788 358 € (657 310 € en 2015).

#### Au 31 décembre 2016 :

- 174 PEDT attendus
- 161 PEDT signés, soit un taux de 92,5% de réalisation
- 13 communes n'ont, à cette date, pas rédigé de document
- 139 communes ont percu l'acompte du fonds de soutien pour un montant total de 405 352 €.

Rappel : depuis la rentrée scolaire 2015, le versement du fonds est conditionné à l'élaboration d'un PEDT.



#### ✓ Le BAFA et la BAFD :

Dans la complémentarité des politiques d'accompagnement de la jeunesse, la branche famille facilite la qualification des professionnels.

Dans ce cadre, la Caf de la Mayenne accentue cet accompagnement pour favoriser le développement des métiers d'animation en finançant notamment et dans certaines conditions une partie du Bafa ou du Bafd (selon le niveau de qualification).

Cette orientation des politiques familiales et sociales locales se révèle également un appui des partenaires dans le cadre de la mise en place des activités périscolaires, en encourageant notamment la formation des professionnels ; cet accompagnement s'effectue dans la complémentarité des financements et accompagnements éventuellement pris en charge par d'autres partenaires (Conseil régional, Conseil départemental, Etat-DDCSPP, autres financements).

	20	13	2014		2015		2016	
Le BAFA								
	Caf	Cnaf	Caf	Cnaf	Caf	Cnaf	Caf	Cnaf
Nombre d'accords	69	164	66	186	83	191	46	140
Montant financement	5 745.63 €	15 366.87 €	5 319,93 €	17 409,66 €	6 891,67 €	17 684,13 €	3 998,05 €	13 007,69 €
Financement total	21 11:	2.50 €	22 72	9,59 €	24 57	5,80 €	17 00	5,74 €

	2013	2014	2015	2016
Le BAFD				
Nombre d'accords Caf	13	6	1	3
Montant financement Caf	1 570.22 €	663,15 €	121,96 €	343,01 €







Enfance et jeunesse : Aider les familles à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale.

 «J-Nove», un dispositif innovant porté de façon permanente par la Caf de la Mayenne :



Ce dispositif veut favoriser le développement de projets portés par les jeunes :

« J-Nove, une aide pour faire bouger vos idées! »

Accompagnés par une structure, un adulte, ces derniers peuvent bénéficier d'un accompagnement financier de la Caf et/ou du territoire dans lequel le projet s'est développé.

Le dispositif s'articule en 2 phases :

- une bourse aux projets pour les jeunes de 11 à 25 ans en partenariat avec les territoires (communes et communautés de communes) qui souhaitent s'associer à la démarche de reconnaissance du/des projet(s).
- **un prix d'excellence** qui reconnaît à l'un des projets portés dans chaque territoire, une plus grande qualité que les autres du fait de la nature et du thème de celui-ci.

	2013	2014	2015	2016
Nombre de projets financés	1	4	5	14
Montant total	1 000 €	3 250 €	3 200 €	10 643 €

Un enjeu sera de faire connaître ce dispositif de façon plus appuyée mais aussi de développer le cofinancement avec les territoires.

# Quelques temps forts de l'année

J-Nove, remise des Prix d'excellence!

En décembre 2016, a eu lieu la remise des Prix d'excellence J'Nove. 4 groupe de jeunes se sont vus remettre ce prix et un prix spécial a également été attribué pour féliciter la pertinence de ces projets (voir détail page 11).



#### • L'accueil des enfants différents :

La Caf de la Mayenne, depuis plusieurs années, accompagne les équipements d'accueils ALSH et EAJE dans l'accueil d'enfants porteurs de handicap en prévoyant des dispositions particulières.

Elle propose ainsi un accompagnement financier :

- de moyens supplémentaires mis en place au sein des Alsh par une bonification de la PSO (montant de la prestation de service multipliée par 6, soit 3,12 €/ heure enfant),
- des temps de supervision de la pratique professionnelle. Animés par un psychologue, ils permettent aux équipes des structures «petite enfance» et «enfance-jeunesse» de réfléchir à la mise en œuvre de moyens adaptés pour l'accueil des enfants différents au sein des ALSH (accueil et écoute des familles, posture professionnelle, pédagogie,...).

La bonification	2013	2014	2015	2016
Montant de la Pso bonifiée	58 347 €	61 101 €	63 811 €	156 000 €
Nombre d'Alsh concernés	34	43	43	44
Nombre d'enfants porteurs de handicap concernés	164	164	146	150
Nombre d'heures d'accueil	19 449	20 367	18 930	19 231

<sup>\*</sup>L'augmentation de 92 189 € par rapport à 2015 correspond à l'intégration des heures TAP et périscolaires dans le calcul de la bonification PSO ALSH et au nouveau calcul de la présence des enfants par plage d'ouverture et non plus par heure de présence.

Montant temps de supervision handicap	2013	2014	2015	2016
Handicap enfance	4 402 €	3 162 €	2 294 €	2 914 €
Handicap jeunesse	620 €	227 €	4 195 € €	4 851 €

Seuls les Alsh ont bénéficié de cette bonification.



Parents et enfants:
Soutenir
la fonction parentale
et faciliter
la relation parents/enfants



# **Parents** et **Enfants**

Le renforcement du soutien à la parentalité constitue un axe fort de la Cog 2013-2017.

La branche Famille contribue à la structuration de cette politique et au développement des services sur l'ensemble du territoire. A ce titre, la branche Famille :

- développe une offre territoriale diversifiée et structurée pour réduire les inégalités d'accès pour les parents,
- assure une meilleure visibilité de la politique de soutien à la parentalité et un meilleur accès des parents à l'information,
- renforce la fonction d'animation au sein de la gouvernance partenariale du soutien à la parentalité
- structure une offre globale de service pour le soutien à la parentalité en développant l'information et l'accompagnement des familles ».

A ce titre, plusieurs actions sont prévues pour les Caf:

- développer et structurer les actions et les services sur l'ensemble du territoire de la Caf (Reaap, Clas, Laep, médiation familiale, espaces- rencontres) et soutenir les vacances familiales.
- assurer un meilleur accès des parents à l'information,
- installer s'il n'est pas encore mis en place, le Comité départemental de soutien à la parentalité (Cdsp),
- impulser l'élaboration d'un schéma territorial du soutien à la parentalité,
- renforcer et animer la fonction d'animation des dispositifs de soutien à la parentalité,
- mettre en place des parcours généraux pour faciliter l'accès aux droits et des parcours spécifiques répondant à des évènements de vie, particuliers : décès d'un enfant, décès d'un parent, séparation, ...

# Prestations légales : quelques chiffres ...

	201	13	201	2014 2015		2016		Evolution %		
	Montant en euros	Nbre bénéfi- ciaires *	2015-2016	Nbre bénéfi- ciaires *						
Famille	77 003 121	24 268**	78 139 637	24 287**	78 171 298	24 132**	77 346 253	25 690**	- 1,1 %	6,5 %
Allocations familiales et forfaitaires	63 082 137	23 175	63 678 152	23 219	62 817 970	23 058	61 512 905	22 751	- 2,1 %	- 1,3 %
Complément familial	9 655 224	4 851	9 905 503	4 855	10 420 824	4 949	10 578 394	4 881	2,5 %	- 1,4 %
Allocation de soutien familial	4 006 713	2 228	4 211 214	2 220	4 686 163	2 287	4 864 191	2 284	3,8 %	- 0,1 %
Allocation de présence parentale	259 047	31	344 767	25	246 341	25	290 763	30	18 %	20 %
Education	8 520 973	12 375**	8 554 847	12 416**	8 602 429	12 467**	8 466 085	12 287**	3%	- 1,4 %
Allocation de rentrée scolaire	8 520 973	12 375	8 554 847	12 416	8 602 429	12 467	8 466 085	12 287	3 %	- 1,4 %

<sup>\*</sup> au 31/12/N / \*\*Un bénéficiaire peut toucher plusieurs prestations.







Familles: soutenir la fonction parentale et faciliter les liens parents-enfants

# Quelques temps forts de l'année

#### La scolarisation des 2-3 ans

La scolarisation précoce des enfants de moins de trois ans présente de multiples avantages à la fois pour les familles et pour les enfants bénéficiaires. Du côté des enfants, elle favorise leur socialisation et leur éveil. Elle contribue à la réussite éducative. Elle s'avère en effet particulièrement efficace pour les enfants éloignés de la culture scolaire pour des raisons sociales, familiales ou linguistiques. A ce titre, elle constitue une politique d'égalité des chances. Du côté des parents, elle leur permet de concilier leur vie familiale et professionnelle.

A la rentrée 2016, 4 écoles mayennaises se sont proposées pour recevoir les enfants dès 2 ans. Les 120 familles potentiellement concernés ont été informé par mail.

### ▶ Une dynamique parentalité animée par la Caf dans le cadre du Schéma des services aux familles :

- Depuis les années 2000, la Politique familiale s'est renforcée progressivement, afin de répondre aux profondes mutations de la cellule familiale et pour accompagner les parents, parfois fragilisés dans leur responsabilité de parents, par ces évolutions de la Société.
- Depuis 2004, en Mayenne, la Caf, en lien avec ses partenaires associés, assure l'animation des dispositifs de parentalité dans les différentes étapes de montée en charge de la dynamique partenariale (2004 : co-pilotage DDASS-CAF ; 2008 : pilotage CAF).



• Le déploiement du Schéma des Services aux familles : une dynamique partenariale accentuée en Mayenne!

Dans le cadre des Politiques sociales et familiales, la branche famille déploie les «schémas départementaux des services aux familles», territorialisés.

La Caf de la Mayenne aborde, avec ses partenaires, la montée en charge du Schéma tout au long de l'année 2015, et, en septembre 2015 a été installée l'instance départementale d'animation (cf. paragraphe page 41).





#### • Les dispositifs de parentalité :

La Caf de la Mayenne anime dans le cadre évoqué ci-dessus, avec ses partenaires, les différents dispositifs de soutien à la parentalité :

- Le «Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents» (Reaap) qui veut faciliter le développement des compétences parentales, et ainsi apporter un appui aux parents, par le biais notamment d'actions collectives.
- Le **«Contrat local d'accompagnement à la scolarité»** (Clas) qui veut renforcer le lien entre les familles et l'école, et organiser des accompagnements collectifs dont l'enfant a besoin pour développer ses compétences.
- La **«Médiation familiale»** qui vise à prévenir la rupture du lien familial en favorisant l'élaboration d'accords parentaux qui prennent en compte l'intérêt de l'enfant.
- Le « parrainage de proximité » ; il encourage des bénévoles à s'impliquer dans l'éducation d'un enfant, dans la durée, sans se substituer aux parents, en lui proposant une ouverture sur le monde.

Les enjeux globaux portés par ces dispositifs rejoignent les enjeux de réussite éducative, de montée en compétence des parents, de préservation des équilibres familiaux en cas notamment de conflits parentaux.

# Quelques temps forts de l'année

# Une enquête parentalité à destination des allocataires

L'objectif de cette enquête est de repérer les préoccupations et besoins des parents en matière de parentalité, et d'identifier les leviers et les freins à la participation aux actions parentalité.

L'enjeu de cette consultation est de développer une offre parentalité en adéquation avec les besoins et attentes des parents, à l'échelle départementale et intercommunale.

Le questionnaire d'enquête est structuré en quatre parties :

- être parent,
- connaissance et participation aux actions et dispositifs Parentalité,
- besoins et attentes des parents,
- signalétique, afin d'affiner les réponses selon le profil des répondants.

#### Participation de la Caf à la «matinale des parents» à Craon

L'objectif était d'informer les parents sur les structures locales et départementales œuvrant dans le domaine de la parentalité sur leur territoire.

Cette matinale se voulait avant tout conviviale tout en apportant une information claire aux parents.

Elle a pris la forme d'une porte ouverte avec des stands, des espaces d'informations, des ateliers... où les familles (parents et enfants) pouvaient prendre des informations et échanger avec les professionnels.

Au cours de cette matinée, deux temps forts de 45 minutes sous forme de mini conférence étaient proposés autours des thématiques des écrans et de la communication parents-enfants.

Cette matinale des parents a regroupé 22 professionnels de services et structures locales et départementales, une quarantaine de parents et une trentaine d'enfants.







Familles: soutenir la fonction parentale et faciliter les liens parents-enfants



# • Le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap) :

Le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (Reaap)										
Les actions	2013	2014	2015	2016						
Nombre de porteurs de projets	36	37 (13 nouveaux)	25	24						
Nombre d'actions	60	100	46	83						
Les financements	Les financements									
Montant du financement Caf	84 927 €	90 401 €	43 509 €	1er appel = 31 160 € 2ème appel = 12 766 € 43 926 €						
Montant du financement accordé par les autres partenaires du Reaap (hors Caf)	12 194 €	9 080 €	4 019 €	2 818 €						
Total	97 121 €	99 481 €	47 528 €	1er appel = 33 485 € 2ème appel = 13 259 € <b>46 744 €</b>						



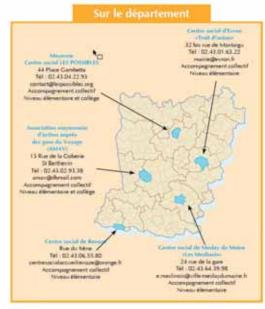
Depuis juin 2016, l'appel à projets Reaap est sur l'année scolaire ; les actions ont donc lieu entre juillet 2016 et juin 2017.



### Le Contrat local d'accompagnement à la scolarité (Clas) :

Le Contrat local d'accompagnement à la scolarité (Clas)									
2013 2014 2015 2016									
Nombre de porteurs de projets	11	11	11	12					
Nombre de groupes constitués	28	27	27	29					
Nombre d'enfants accueillis	373	327	380	366					
Montant du financement Caf total	50 415 €	56 715 €	57 290 €	89 616 €					

#### Les structures soutenues - Année scolaire 2016-2017 -















Familles: soutenir la fonction parentale et faciliter les liens parents-enfants

#### • La Médiation familiale :

La Caf de la Mayenne finance 2 associations : l'Udaf et la Sauvegarde 53.



La médiation familiale										
2013 2014 2015 2016										
Nombre de mesures engagées	66	79	81	91						
Montant du financement Caf total	61 742 €	81 415 €	77 345 €	81 115 €						

L'esp	oace de renc	ontre «Passerelle	53»	
	2013	2014	2015	2016
Nombre de dossiers traités	125	154	158	126
Nombre d'enfants concernés	113	140	140	138
Dotation	21 875 €	21 875 €	21 675 €	
Total Prestation de Service	/	5 000 €	31 694 €	20 920 €
0:4	/	30 757 € (aide déficit)	12 079 € (aide déficit)	600 € (subvention par délégation
Aides autres	/	/	4 965 € (aménagement de l'espace rencontre)	pour l'impression de livrets d'accueil)
Montant du financement Caf total	21 875 €	57 632 €	70 413 €	21 520 €

#### • Les lieux d'accueil parents-enfants (Laep) :

Participer à l'éveil et à la socialisation de l'enfant, apporter un appui aux parents dans l'exercice de leur rôle par un échange avec d'autres parents ou avec des professionnels : tels sont les principaux objectifs de ces lieux.

Ils sont ouverts aux enfants âgés de moins de six ans, accompagnés de leur(s) parent(s) ou d'un adulte familier pour participer à des temps conviviaux de jeux et d'échanges.

Cet accueil est gratuit dans la plupart des lieux.

Dans les autres structures, une contribution financière symbolique peut vous être demandée.

La fréquentation d'un lieu d'accueil enfants-parents est basée sur le volontariat et le respect de l'anonymat ou au minimum la confidentialité.

Des professionnels formés à l'écoute sont présents pour assurer l'accueil des familles. Des accueillants sont présents et offrent un espace convivial de jeux et d'échanges.



En Mayenne, ces Laep sont ouverts aux enfants de moins de 4 ans ou de moins de 6 ans, selon les lieux ; et aux adultes qui les accompagnent (parents, grands-parents, éventuellement assistantes maternelles, etc.).

	2013	2014	2015	2016
Nombre d'entretiens réalisés	12	14	14	14
Montant de la Pso versée	19 002 €	20 400 €	25 909 €	27 603 €

# La politique vacances loisirs :

Le départ en vacances des familles est un véritable outil d'intégration, d'inclusion sociale et familiale, et permet notamment le renforcement des liens entre parents et enfants.

Dans le cadre de sa politique «temps libre», la Caf de la Mayenne s'est attachée à développer des dispositifs complémentaires et accompagne, chaque année, certains allocataires aux ressources modestes afin de favoriser le départ en vacances.

Un accompagnement financier complémentaire est accordé aux familles ayant un ou plusieurs enfant(s) porteur(s) de handicap.

#### VACAF, un dispositif institutionnel au cœur de la politique vacances loisirs de la Caf :



#### Les Aides aux vacances sociales : VACAF-AVS

	2013	2014	2015	2016
Nombre de familles bénéficiaires	141	153	129	130
Montant total des aides versées	90 765 €	97 352 €	75 089 €	79 181 €
Coût moyen du séjour	784 €	773 €	757 €	775 €
Aide moyenne de la Caf	644 €	629 €	585 €	609 €
Reste à charge familial moyen	139 €	144 €	172 €	166 €

#### Qui peut bénéficier de VACAF-AVS ?

#### Les familles de la Caf de la Mayenne qui :

- sont allocataires et perçoivent au moins une prestation familiale en octobre 2015,
- ont un quotient familial compris entre 0 et 600€ en janvier 2016,
- ont au moins un enfant né entre le 1er janvier 1996 et le 31 décembre 2015.

#### Où la famille peut-elle partir en vacances?

Obligatoirement dans des centres de vacances labellisés par le service Vacaf situés dans un rayon de 300 km autour de la Mayenne.







Familles: soutenir la fonction parentale et faciliter les liens parents-enfants

#### ✓ Les Aides aux vacances familiales : VACAF-AVF



	2013	2014	2015	2016
Nombre de familles bénéficiaires	413	536	560	600
Montant total des aides versées	125 273 €	167 029 €	177 329 €	192 750 €
Coût moyen du séjour	606 €	630 €	640 €	650 €
Aide moyenne de la Caf	303 €	312 €	316 €	321 €
Reste à charge familial moyen	303 €	318 €	324 €	324 €

#### Qui peut bénéficier de VACAF-AVF?

Les familles de la Caf de la Mayenne qui :

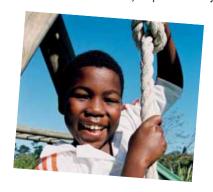
- sont allocataires et perçoivent au moins une prestation familiale en octobre 2015,
- ont un quotient familial compris entre 300 et 750 € en janvier 2016,
- ont au moins un enfant né entre le 1er janvier 1996 et le 31 décembre 2015.

#### Où la famille peut-elle partir en vacances ?

Obligatoirement dans des centres de vacances labellisés par le service Vacaf www.vacaf.org (à la mer, la montagne ou la campagne) et dans toutes les régions de France métropolitaine.

#### ✓ Les Aides aux vacances enfants : VACAF-AVE

La Caf 53 adhère aux dispositifs AVEL (aide aux vacances enfants locale) et AVEN (aide aux vacances enfants nationale) depuis le 1er janvier 2015.



	2015	2016
Nombre de familles bénéficiaires	109	121
Montant total des aides versées	46 829 €	50 256 €
Coût moyen du séjour	AVEL 652 € AVEN 803 €	AVEL 638 € AVEN 802 €
Aide moyenne de la Caf	AVEL 412 € AVEN 470 €	AVEL 382 € AVEN 448 €
Reste à charge familial moyen	AVEL 241 € AVEN 330 €	AVEL 256 € AVEN 324 €

#### Qui peut bénéficier de VACAF-AVE ?

Les familles de la Caf de la Mayenne qui :

- sont allocataires et perçoivent au moins une prestation familiale en octobre 2015,
- ont un quotient familial compris entre 0 et 750 € en janvier 2016,
- ont au moins un enfant né entre le 1er janvier 1998 et le 31 décembre 2012.

#### Où la famille peut-elle partir en vacances ?

- Le séjour se déroule partout en France ou parfois dans certaines conditions, à l'étranger (organisateur dont le siège est en France ; approfondissement de l'objet et de la nature du voyage),
- le séjour est impérativement effectué auprès d'un prestataire conventionné par la Caf de la Mayenne ou par VACAF (liste disponible sur www.vacaf.org ou www.caf.fr/Ma Caf/Offre de Service),
- tout voyage à l'étranger fait l'objet d'un accompagnement par une structure, des associations et/ou des professionnels habilités.



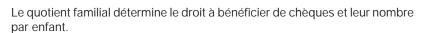
#### ✓ Un dispositif local : Le «chéquier loisirs Caf»

	2013	2014	2015	2016
Nombre de chèques édités	142 690	152 510	136 030	129 270
Nombre de chèques utilisés	74 953	95 055	95 660	88 554
Taux d'utilisation	52,5 %	62,3 %	70,3 %	60 %
Financement total	449 718 €	570 330 €	573 960 €	528 266 €

#### Qui peut bénéficier des Chéquiers Loisirs Caf?

Les familles de la Caf de la Mayenne qui :

- sont allocataires et perçoivent au moins une prestation familiale en octobre 2015,
- ont un quotient familial (QF) compris entre 0 et 600 € en janvier 2016.
- ont un enfant à charge né entre le 1er janvier 1998 et le 31 décembre 2012 (entre 3 et 18 ans).





#### \* L'épargne bonifiée :

L'épargne bonifiée est un fond mutualisé entre la Caf et certains partenaires. Ce dispositif permet de soutenir l'épargne des familles pour leurs projets de vacances et de loisirs.

	2013	2014	2015	2016
Nombre de porteurs de projet	2	2	1	1
Nombre de familles bénéficiaires	8	4	4	4
Montant total des aides versées	387 €	337 €	349 €	400 €



#### \* L'aide individuelle sur projet de départ en vacances :

La Caf de la Mayenne prend en charge, de façon ponctuelle, par le biais d'aides individuelles, les frais liés au projet de départ en vacances de certaines familles en tenant compte de leur situation.

	2013	2014	2015	2016
Nombre de familles bénéficiaires	2	3	2	4
Montant total des aides versées	575€	365 €	240 €	1 253 €

HEQUIER







Familles: soutenir la fonction parentale et faciliter les liens parents-enfants

#### \* Les classes de découverte :

Les établissements scolaires organisent des classes de découvertes.

Ces séjours contribuent à la découverte d'autres activités, d'autres lieux favorisant les apprentissages, l'acquisition de connaissances en venant en appui des programmes scolaires, l'ouverture vers le monde extérieur. C'est un espace de temps opportun pour aborder, au travers de situations inhabituelles, favorables et positives, ... le domaine du vivre ensemble.



	2013	2014	2015	2016
Nombre d'accords	664	851	671	588
Montant total des aides versées	31 688 €	42 219 €	31 821 €	28 274 €

#### Qui peut bénéficier des classes de découvertes ?

Toutes les familles mayennaises du régime général bénéficiaires de prestations familiales dont le quotient familial ne dépasse pas 600 € au 31 janvier 2016.

#### Quels sont les séjours concernés ?

Sont concernés les séjours qui ont lieu en France ou à l'étranger avec au moins une nuit à l'extérieur.

#### \* L'aide collective sur projets de départ en vacances organisés par des partenaires

La Caf de la Mayenne accompagne financièrement la mise en œuvre de projets collectifs (sorties ou vacances familiales) élaborés par différents porteurs de projets : centres sociaux, Secours populaire, Secours catholique, PEP, Fédérations et associations diverses, etc ...

Ces projets sont souvent un tremplin pour favoriser ensuite l'autonomie des familles dans leurs départs en vacances.

Les vacances familiales									
2013 2014 2015 2016									
Nombre de familles bénéficiaires	87	47	65	66					
Nombre d'enfants bénéficiaires	175	100	100	100					
Montant total des aides versées	18 675 €	23 545 €	20 500 €	25 392 €					



# ► Un accompagnement social familial attentionné

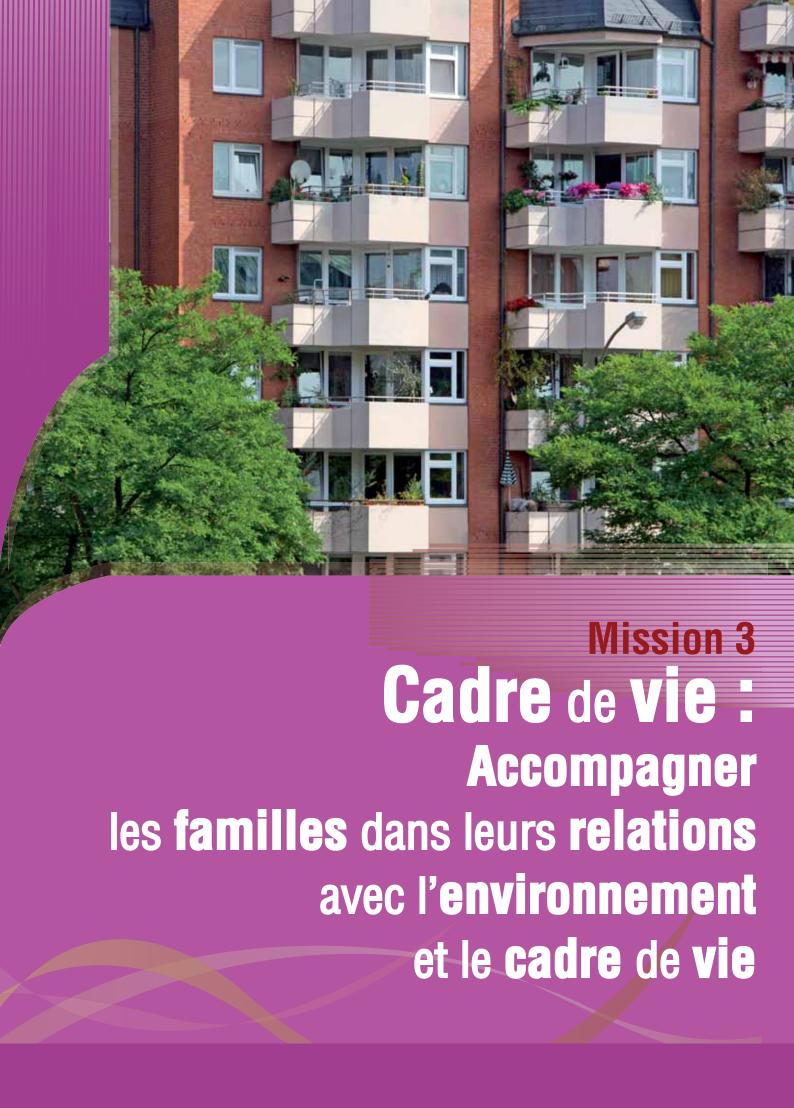
L'offre de Service «parents séparés»



Cette offre de Service permet aux allocataires d'anticiper sur les questions relatives au maintien des liens de l'enfant avec ses deux parents et de réfléchir aux différents impacts de la séparation ou du divorce.

La rencontre avec le travailleur social de la Caf permet aux allocataires d'accéder à l'ensemble de leurs droits caf et hors caf, de faire le point sur les différentes démarches à réaliser, de les aider à réorganiser la vie quotidienne, de les informer sur la législation notamment relative à la coparentalité et sur les relations de l'enfant avec l'autre parent et avec sa famille élargie, de les informer sur les dispositifs de soutien à la parentalité et de les orienter, le cas échéant, vers des partenaires extérieurs.

En 2016, 250 entretiens ont été effectués et 172 personnes ont été rencontrées.





# Cadre de vie

Cette Mission 3 se décline en 2 programmes ...

#### Programme 1 :

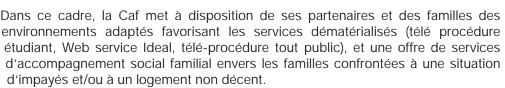
Favoriser, pour les familles, des conditions de logement et un cadre de vie de qualité.

La contribution de la branche famille à la politique du logement se définit aujourd'hui autour de deux axes :

- une mission d'information et de conseil sur les droits, associée à la gestion des prestations de logement,
- une mission d'accompagnement des familles les plus vulnérables ou en difficulté au regard de leurs conditions de logement.

A ce titre la branche Famille met en place, en interaction avec les acteurs et dynamiques territoriales, des parcours allocataires, des accompagnements adaptés aux profils et aux situations de vie :

- un parcours général adapté à la nature de la demande :logement pour un étudiant, logement dans le parc social, ou logement dans le parc privé,
- la branche famille et la Caf interviennent notamment sur la prévention des impayés et des expulsions et dans la lutte contre la non décence du logement.



Elle s'attache à développer des synergies partenariales avec les acteurs impliqués dans les parcours logement.



Faciliter l'intégration sociale des familles dans leur environnement et contribuer à la cohésion sociale sur les territoires.

- L'animation de la vie sociale est un axe constant de la politique familiale et sociale de la branche Famille, principalement portée par les centres sociaux et les espaces de vie sociale. Pour faire face aux enjeux de cohésion sociale et d'intégration des familles sur les territoires, le soutien de la branche Famille veut ...
  - structurer un soutien spécifique des partenaires intervenant dans le champ de l'animation de la vie sociale (notamment centres sociaux), afin de consolider la cohésion sociale dans les territoires,
  - organiser une offre d'animation de la vie sociale en direction de publics cibles.
  - renforcer le partenariat avec les acteurs impliqués dans l'animation de la vie sociale.





Cadre de vie : accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie.

• Le Schéma départemental de l'animation de la vie sociale (Avs) : une première étape, le déploiement de l'Observatoire des centres sociaux (Sénacs).

# a) Le Schéma départemental AVS est un objectif intégré au Cpog de l'organisme (cf paragraphe dédié).

L'animation de la vie sociale est en effet un axe constant de la politique familiale et sociale de la branche Famille, principalement porté par les centres sociaux et les espaces de vie sociale.

- b) Pour faire face aux enjeux de cohésion sociale et d'intégration sur les territoires, le soutien de la branche Famille aux structures de l'animation de la vie sociale suit les orientations suivantes :
  - Soutenir les structures de l'animation de la vie sociale afin de contribuer à la cohésion sociale sur les territoires,
  - Structurer une offre d'animation de la vie sociale en direction de publics cibles.

La traduction concrète de ces orientations passe en particulier par ...

- la mise en œuvre les orientations sur l'animation de la vie sociale définies dans de la lettre circulaire de juin 2012,
- le déploiement de l'observatoire des centres sociaux (Sénacs) sur l'ensemble des territoires en Mayenne, et dans une dynamique de coordination par région et donc au sein de la région Pays de la Loire (approche concertée des différents départements sur le déploiement de l'outil Sénacs qui permettra une visibilité sur l'ensemble des centres sociaux de la région, sur leur dynamique et sur les actions qu'ils engagent,
- l'accompagnement de la structuration de l'offre Avs, en direction des publics cibles,
- le renforcement du partenariat avec les acteurs impliqués dans l'animation de la vie sociale

#### c) Les dynamiques engagées par la Caf en 2015 :

Dans ce cadre , la Caf de la Mayenne a déployé plusieurs approches, toutes à mettre en corrélation, et portant ces orientations stratégiques au plan départemental :

- Favoriser et déployer efficacement, autour d'un environnement commun , la mise en réseau des centres sociaux mayennais et des espaces de vie sociale (Evs), notamment au travers :
  - . de l'observatoire Régional des centres sociaux structuré par l'outil Senacs qui facilite la vision transversale des dynamiques d'acteurs, au plan départemental comme au plan régional ;
  - . de l'adhésion des centres sociaux et espaces de vie sociale (EVS) de la Mayenne à la Fédération interdépartementale Maine et Loire Mayenne , ... adhésion encouragée par la Caf afin de proposer aux structures et aux acteurs de terrain, une fonction d'appui et d'expertise;
- Développer la fonction Animation collective famille, au sein des centres sociaux euxmêmes, notamment par la généralisation et l'activation des « référents famille », dans les centres sociaux,



- Elaborer le « schéma départemental de l'animation de la Vie sociale » qui permettra :
  - . une meilleure cartographie et connaissance des structures, acteurs, dynamiques et actions engagées ,
  - un partage de la veille sociale, au sein du département mais également à partager au sein des régions, pour accompagner tout à la fois les objectifs poursuivis, les vitalités territoriales et le partage de bonnes pratiques,
  - . les complémentarités des dynamiques territoriales en matière d'animation de la vie sociale .

#### d) Le partenariat avec la FDCS 49-53 :

Ce partenariat accompagné financièrement par la Caf, couvre :

- ✓ une fonction d'appui et d'accompagnement spécifique des centres sociaux adhérents,
- ✓ la mise en place de formations sur différents axes,
- ✔ l'organisation d'une journée départementale des centres sociaux,
- ✓ l'accompagnement et la concertation technique avec la Caf 53 pour consolider à terme l'élaboration du Schéma mise en perspective plutôt en 2016,
- ✓ le déploiement de l'observatoire des centres sociaux (Sénacs),

# Prestations légales : compenser les charges de logement ; quelques chiffres ...

	201	13	201	14	201	15	201	16	Evoluti	on %
	Montant en euros	Nbre bénéfi- ciaires *	2015-2016	Nbre bénéfi- ciaires *						
Logement	55 419 476	23 359**	55 830 292	23 077**	55 651 434	22 504**	55 194 337	22 119**	- 0,82 %	- 1,7 %
Location	50 984 986	20 896	51 667 237	20 819	51 794 421	20 415	51 589 737	20 380	- 0,4 %	- 0,2 %
Accession	3 822 052	2 454	3 595 746	2 251	3 316 606	2 079	3 114 583	2 031	- 6 %	- 2,3 %
Prime de déménagement	38 597	/	50 003	/	26 877	/	19 763	/	- 26,5 %	/
Aide aux associations (Alt1 et Alt 2)	551 704	/	510 751	/	503 978	/	461 225	/	- 8,5 %	/
Prêt amélioration de l'habitat	22 137	18	6 555	13	9 552	14	9 029	14	- 5,5 %	0 %

 $<sup>^{\</sup>star}$  au 31/12/N /  $^{\star\star}$  Un bénéficiaire peut toucher plusieurs prestations.



Cadre de vie : accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie.

### ► Le cadre partenarial

Si elle intervient auprès des familles, la Caf de la Mayenne soutient également les partenaires qui agissent pour l'amélioration des conditions de logement et du cadre de vie.

#### • Le logement non décent :

La Caf contribue au repérage des situations de non décence du logement et des allocataires potentiellement concernés dans un cadre partenarial large (Conseil départemental, Etat-DDT, ADIL, ...).

Le PIG départemental de lutte contre l'habitat indigne s'est terminé le 31 décembre 2015. 2016 a été une année charnière. Un nouveau PIG sera mis en place à partir du 01 janvier 2017. La Caf s'associe aux actions et dynamiques partenariales pour informer les propriétaires et les locataires.

#### • Le Fonds de solidarité pour le logement (FSL)

La Caf en Mayenne apporte un financement régulier significatif au FSL, et intervient dans l'élaboration de son règlement intérieur comme dans l'attribution des aides (elle co-préside avec le Conseil départemental, la Commission d'attribution).

Elle engage par ailleurs une réflexion, avec ses partenaires, sur les questions de précarité énergétique qui accentuent la fragilité de certaines familles.

	2013	2014	2015	2016
Montant du financement Caf/FSL	100 000 €	100 000 €	110 000 €	110 000 €

#### \* Le projet «Espace éco»

Les objectifs de ce projet expérimental sont de susciter une prise de conscience des usagers sur la gestion de leur consommation en eau, en électricité, l'importance de l'aération du logement, aménagement de leur espace de vie et sur l'importance du tri sélectif.

- Création en septembre 2015 d'un espace pédagogique permanent dans un appartement de Mayenne Habitat sur le quartier de St Nicolas destiné à sensibiliser tout usager du département sur les économies d'énergie possibles dans son logement. L'appartement meublé et équipé reflétant les différents types d'habitats permettra de répondre aux besoins des usagers de manière simple et ludique dans la maitrise des charges locatives ou résidentielles. Les actions individuelles et collectives apporteront au citoyen les ressources, astuces nécessaires au respect de son cadre de vie.
- En complément, dès le 1er semestre 2016, un camion pédagogique acheté par Méduane Habitat permet de sillonner le département, pour un meilleur maillage et une plus grande proximité des usagers.

L'impact recherché est l'apprentissage de nouveaux comportements face aux dépenses d'énergie, dans le but de réduire les factures énergétiques et par conséquent les demandes FSI.

Accompagnement de 10 000 € par an au titre des années 2016 et 2017 (période COG).



#### • Les impayés de loyers:

Dans le cadre des orientations institutionnelles et des textes en vigueur, la Caf de la Mayenne est devenue le gestionnaire de l'ensemble des impayés de loyers.

L'organisme a optimisé le traitement des impayés afin d'intervenir sur les situations à risque avant saisine.

Elle intervient, avec le Conseil départemental et les services de l'Etat, dans le cadre de la Commission Départementale de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives (CCAPEX), pour examiner les situations plus complexes et sensibles.



LA CCAPEX	2013	2014	2015	2016
Nombre de réunions	ND	1 par mois	1 par mois	11
Nombre moyen de dossiers présentés par commission	ND	150	161	143
- dont % pour bailleurs sociaux	ND	70 %	71 %	68 %
- dont % pour bailleurs privés	ND	30 %	29 %	32 %

#### Les Habitats jeunes

Depuis de nombreuses années, la Caf soutient les Foyers de jeunes travailleurs (FJT) ; devenus «Habitats jeunes», ce partenariat se poursuit et s'accentue afin de faciliter l'accueil et l'autonomie des jeunes adultes.

	2013	2014	2015	2016
Nombre d'habitats jeunes agréés	7	7	7	7
Nombre de «lits» disponibles	663	678	698	698
Montant de la Ps versée	326 034 €	322 599 €	350 691 €	360 018 €

# Un accompagnement social familial attentionné

#### • L'offre de Service «accompagnement impayés de loyers»

En 2016, un groupe de travail partenarial (Caf, DDCSPP, Conseil départemental, ADIL, bailleurs) s'est constitué afin d'optimiser l'activité de la CCAPEX. Ce groupe de travail s'est réuni à plusieurs reprises pour :

- -Établir les critères et définir les situations d'impayés complexes et à risque
- -Identifier les réponses sociales existantes en matière de prévention
- -Rédiger un processus CCAPEX.
- -Préparer un projet de règlement intérieur
- -Identifier les communications et informations de chaque partenaire

Ce travail se poursuit sur 2017 avec notamment l'écriture d'une charte de prévention des expulsions.



Cadre de vie : accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie.

Le Service d'intervention, de conseils et d'accompagnement des familles (Sicaf) propose systématiquement aux allocataires d'une ALF dans le secteur locatif, ou en accession à la propriété, une offre d'accompagnement. Celle-ci vise à :

- Prévenir la suspension de l'AL.
- Éviter la mise en œuvre d'une procédure d'expulsion.

Afin de prévenir d'un certain nombre de risques comme :

- Un risque de conflit bailleur / locataire
- Une expulsion locative
- Une fragilité, souffrance... détresse psychologique
- La rupture des liens parents / enfants

En 2016, 30 familles ont ainsi été accompagnées.

# Les centres sociaux et les actions d'animation de la vie sociale

• La Caf de la Mayenne et la branche famille soutiennent tout projet dont les objectifs portent l'animation sociale territoriale et l'accompagnement social des familles.

Les structures de l'animation de la vie sociale font l'objet d'un agrément par la Caf qui finance, avec les collectivités territoriales, le développement et la qualité des projets des centres sociaux.

L'agrément centre social et espace de vie sociale ouvre droit à des prestations de service qui facilitent leur fonctionnement :

Les centres sociaux	2013	2014	2015	2016
Nombre de centres sociaux (dont spécialisés «Gens du voyage»)	17 2	17 2	17 2	17 2
Nombre d'agrément Centres sociaux «Animation globale et coordination»	17	17	17	17
Montant de la Ps «CS AGC»	894 312 €	876 582 €	911 479 €	898 443 €
Nombre d'agrément Centres sociaux «Animation collective des familles»	12	10	15	16
Montant de la Ps «CS ACF»	121 517 €	111 202 €	193 303 €	262 233 €
Montant de la Ps versée	1 015 829 €	987 784 €	1 104 782 €	1 160 676 €

Les espaces de vie sociale (ex animation locale)	2013	2014	2015	2016
Nombre de projets agréés	11	14	12	9
Montant de la Ps versée	102 807 €	124 336 €	139 606 €	144 635 €



#### • La Caf de la Mayenne octroie sur ses fonds propres :

- une enveloppe annuelle aux centres sociaux : elle a pour objectif de donner les moyens aux centres sociaux d'accompagner les initiatives d'habitants dans un intérêt collectif. L'aide octroyée correspond à 50 % du coût de chaque action dans la limite de 5 000 € par centre social.
- Les structures ont la possibilité de présenter aux administrateurs des demandes de subvention pour des projets collectifs concernant les sorties ou les vacances familiales.

Par ailleurs, la Caf peut accorder d'autres prestations de service ou aide sur appel à projet, en fonction des activités ou services développés par la structure : ex : CLAS, LAEP etc.

#### • La Caf de la Mayenne octroie sur ses fonds propres :

Ce partenariat accompagné financièrement par la Caf, couvre :

- une fonction d'appui et d'accompagnement spécifique des centres sociaux adhérents,
- la mise en place de formations sur différents axes,
- l'accompagnement et la concertation technique avec la Caf 53 pour consolider à terme l'élaboration du Schéma mis en perspective en 2017,
- le déploiement de l'observatoire des centres sociaux (Sénacs) avec la diffusion de la 1ère plaquette.

#### • Les espaces de découverte et d'initiatives (EDI)

En 2015, dans une logique de cohérence, pour une approche globale de l'animation de la vie sociale, la Caf de la Mayenne a souhaité harmoniser son accompagnement des Edi jusque-là inégal ; l'Edi est en effet un Label développé par le Conseil départemental (alors Conseil général) pour souligner et encourager l'accompagnement des publics fragilisés afin de faciliter leur intégration sociale.

Ce faisant, la Caf a voulu par cette nouvelle approche intégrer les structures labellisées dans sa politique d'animation de la vie sociale, les publics cibles des Edi étant au cœur des politiques institutionnelles.

Les Espaces de découvertes et d'initiatives ont pour objectifs de :

- Lutter contre l'isolement par l'établissement de relations et d'échanges entre les personnes sous diverses formes,
- Favoriser le mieux-être, la reconnaissance et la redynamisation de personnes en souffrance,
- Développer l'appétence, l'autonomie, rendre chacun acteur et favoriser la participation à la vie locale.

Les Edi développent des activités variées associant parents et enfants ; chaque lieu permet l'émergence d'initiatives avec la mise en place d'activités manuelles, culturelles ou encore d'actions préventives dans les champs les plus divers dont ceux de la parentalité.

# Quelques temps torts de l'année

#### La photographie des centres sociaux en Pays de la Loire



Pour la première fois, les 5 Caf des Pays de la Loire, l'Union Régionale des centres sociaux et l'Association départementale des centres sociaux de la Sarthe vous proposent une photographie des centres sociaux. Cette plaquette est

publiée pour la première fois en 2016. Elle est le résultat de la mobilisation de chacun (Caf, Fédérations, Centres sociaux) et analyse les réponses de 138 centres sociaux des Pays de la Loire à l'enquête nationale. Des données propres aux réalités locales seront progressivement introduites et amplifiées dans les prochaines publications.



Cadre de vie : accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie.

En 2016, l'accompagnement des 9 Edi de la Mayenne aura permis :

- d'assurer une équité de traitement de l'ensemble des EDI sur le département,
- d'harmoniser les politiques entre la Caf et le Département
- de faire émerger cette vision globale de l'animation de la vie sociale des territoires, qui sera accentué ultérieurement par le Schéma départemental AVS.

	2015	2016
Accompagnement financier Caf pour l'Axe 1	50 790 €	43 050 €
Accompagnement financier Caf pour l'Axe 2	28 517 €	23 963 €
Total du financement Caf	79 307 €	67 013 €

#### NB:

- Axe 1 : accompagnement selon les familles Caf bénéficiaires de minima sociaux et selon l'isolement du territoire.
- Axe 2 : accompagnement de la Caf, calculé en pourcentage de la base de la subvention versée annuellement par le Conseil départemental soit 6%

#### \* Évolutions à compter du 1er janvier 2016 :

- Suite à la fusion de la Communauté de Communes le Horps-Lassay avec la Communauté de Communes du Pays de Mayenne, l'EDI L'ESCALE intervient sur un plus grand territoire.
- Par conséquent, le territoire d'intervention de l'EDI ACTIVE a diminué. Elle intervient uniquement sur le territoire du Mont des Avaloirs, et son lieu d'implantation n'est plus la Chapelle-au-Riboul mais Villaines-la-Juhel. Ce qui explique la baisse du soutien aux EDI pour l'année 2016.
- Dans ce contexte, l'organisme favorise une approche globale du projet de centre social, fondée sur des paramètres objectifs, dont ...



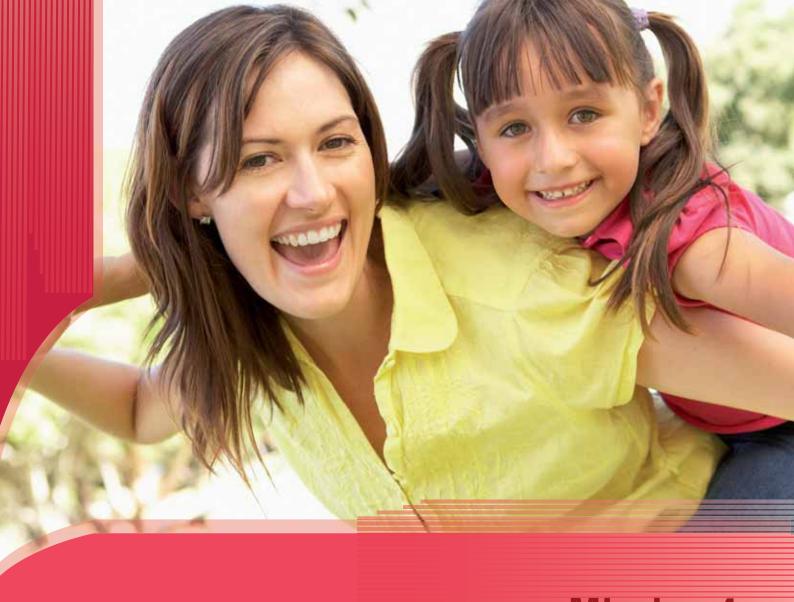
- 1 Une lisibilité du projet du centre social, pour tous les partenaires,
- 2- Une lisibilité des missions portées par la structure et par le gestionnaire centre social,
- 3 Une adéquation du projet social par la mesure du Service rendu (qualité et pertinence),
- 4 Une capacité à prévoir, à évaluer et à justifier (actions, projet, gestion), pour assurer une situation financière équilibrée,
- 5 Une lisibilité de l'affectation des financements, en fonction de l'activité réelle :
- 6 Une implication des habitants dans la construction du projet social , et l'élaboration des actions,
- 7 Une animation assurée par un personnel qualifié.





Accompagner les allocataires dans l'amélioration de l'équipement de leur cadre de vie :

	2013	2014	2015	2016	
Les prêts ménagers					
Nombre d'accords	261	244	265	219	
Financement total accordé	101 295 €	94 474 €	111 456 €	94 254 €	
Les prêts mobiliers					
Nombre de projets agréés	205	191	198	199	
Financement total accordé	73 036 €	70 121 €	77 572 €	81 377 €	



Mission 4

Accompagnement:
Créer les conditions favorables
à l'autonomie, à l'insertion sociale
et professionnelle
des personnes et des familles



# **Accompagnement**

La Mission 4 veut être attentive aux personnes vulnérables ou confrontées à des événements de vie déstabilisant les équilibres familiaux et les personnes ...

#### Programme 1 :

Améliorer le parcours d'insertion des personnes et des familles en situation de précarité

La branche famille met en place, en interaction avec les acteurs et dynamiques territoriales, des parcours allocataires :

- un parcours général, qui se traduit par la mise en œuvre d'une offre de service facilitant la relation avec la Caf et favorisant l'accès aux droits.
- un parcours spécifique, en direction des familles notamment monoparentales ayant de jeunes enfants afin de concilier vie familiale et insertion sociale et professionnelle.

Dans ce cadre, la Caf combine les offres de Service attentionnées en conciliant proximité physique, accompagnement social et offre de services en ligne.

#### Programme 2:

Aider les familles confrontées à des événements ou des difficultés fragilisant la vie familiale

Dans ce cadre, au delà de l'accompagnement social familial déjà abordé en lien avec chaque mission, la Caf mobilise les dispositifs d'action sociale de la branche (aide à domicile, aides financières individuelles...).

# ► Prestations légales : quelques chiffres ...

	201	3	201	4	201	2015		6	Evoluti	on %
	Montant en euros	Nbre bénéfi- ciaires *	2015-2016	Nbre bénéfi- ciaires *						
Handicap	30 482 048	4 994**	31 102 843	5 030**	31 255 463	5 133**	33 341 267	5 231**	6,7 %	1,9 %
Allocation éducation enfant handicapé	3 896 823	1 440	4 045 136	1 421	4 230 759	1 520	4 281 952	1 583	1,2 %	4,1 %
Allocation adulte handicapé	26 585 225	3 554	27 057 707	3 609	27 024 704	3 613	29 059 315	3 733	7,5 %	3,3 %
Isolement et solidarité	22 909 428	5 325**	24 456 055	5 566**	25 974 739	5 726**	36 448 077	15 689**	40,3 %	174 %
Allocation parent isolé	- 14 083	0	391	0	- 13 830	0	6 560	0	NS	/
Rmi / Allocation (département)	8 551	0	7 726	0	109	0	4 766	0	NS	/
Rsa généralisé (département)	17 419 229	5 325	18 483 496	5 566	19 459 667	5 726	19 511 814	3 607	0,3 %	- 37 %
Prime activité	/	/	/	/	/	/	15 988 620	9 382	NS	NS
Rsa activité (Etat)	4 515 273	2 245	4 999 238	2 451	5 574 548	2 603	97 146	0	NS	- 100 %
Rsa jeunes (Etat)	100 369	46	82 491	37	78 817	27	11 920	2	NS	NS
Primes exceptionnelles (Etat)	878 110	/	882 713	/	875 428	/	827 251	/	- 5,6 %	/

<sup>\*</sup> au 31/12/N / \*\*Un bénéficiaire peut toucher plusieurs prestations.







Accompagnement : créer les conditions favorables à l'autonome, à l'insertion sociale et professionnelle des personnes et des familles

Quelques temps forts de l'année



#### La prime d'activité : 100 % connectée

Depuis le 1er janvier, les Caf versent une nouvelle prestation : la Prime d'activité.

Cette prestation n'est pas un minima social; elle complète les ressources des travailleurs aux revenus modestes.

La démarche des allocataires est simplifiée par une demande qui s'effectue uniquement en ligne.

La Prime d'activité remplace la prime pour l'emploi et au Rsa activité.

#### La Gipa (Garantie contre les impayés de pension alimentaire)

Depuis le 1er avril, la Caf propose un dispositif de garantie contre les impayés de pension alimentaire (Gipa). La Gipa a pour objectif de préserver l'intérêt de l'enfant quand les couples se séparent.

Elle fait évoluer l'allocation de soutien familial (Asf) et renforce les démarches de récupération des pensions alimentaires impayées. Elle est accompagnée d'une offre sociale d'accompagnement de la séparation.

## ► Le Rsa, un accompagnement des bénéficiaires, spécifique :

La Caf s'associe encore en 2016 aux journées d'insertion Rsa proposées chaque semaine aux bénéficiaires du Rsa socle, relevant de la responsabilité du Conseil départemental (2 jours par semaine, la Caf accueille ces journées d'insertion).

Celles-ci sont structurées en 3 temps :

- une réunion collective d'information animée par le Conseil départemental,
- un entretien individuel avec un conseiller de la Caf pour instruire les dossiers de demande de Rsa socle.

L'organisation de ces journées devrait évoluer du fait de la mise en place d'une téléprocédure au cours de l'exercice 2017 permettant au bénéficiaire d'effectuer sa démarche en ligne.



# Une veille sociale particulière sur les situations de handicap

L'engagement de la Caf s'est accentué au fil des années dans ce domaine :

• Soutien auprès des gestionnaires de structures petite enfance et ALSH

- Simplification des modalités de financements bonifiés pour les ALSH.
- Soutien financier à la supervision d'échanges de pratiques,
- Supervision des pratiques de mise en réseau,

#### • Soutien aux acteurs dans le domaine du handicap :

- Maison De l'Autonomie (MDA ex MDPH) : accompagnement financier annuel à hauteur de 20 000 €.
- acteurs experts sur des missions spécifiques en fonction de la nature du handicap. Accompagnement de l'APF à hauteur de 15 000 €/an.
- acteurs permettant l'intégration des publics en situation de handicap vers les structures de droit commun. Accompagnement du Club de l'Elhan à hauteur de 5 000 €.
- financement de malles pédagogiques traitant du handicap,
- financement de véhicules adaptés pour les partenaires spécialisés (ex : association Quest-handi ou autres acteurs).



#### \* Aide aux vacances majorée :

- dispositifs VACAF-AVF et VACAF-AVS: Majoration de 50% du prix plafond du coût du séjour pour toute famille ayant 1 ou plusieurs enfants porteurs de handicap liée à la nécessité de bénéficier d'un logement adapté: 16 familles concernées en AVS et 59 en AVF.
- dispositif VACAF-AVE : Une prise en charge de 20% supplémentaire par enfant porteur de handicap et par séjour liée à un coût de séjour plus élevé.

#### \* Aide au répit :

Soulager les parents ayant un ou plusieurs enfants porteurs de handicap dans leur quotidien, en leur proposant des heures (chéquiers CESU) qui peuvent être utilisées soit pour de la garde des enfants au domicile ou pour des tâches ménagères.

#### Statistiques d'utilisation

- Nombre de familles bénéficiaires avec enfant(s) porteur(s) de handicap : 1 020

Nombre d'utilisateurs : 343Taux d'utilisateurs : 34%

#### Statistiques de consommation

Montant des titres émis : 234 000 €
Montant des titres remboursés : 73 940 €

- Taux de consommation des titres émis : 42 %









Accompagnement : créer les conditions favorables à l'autonome, à l'insertion sociale et professionnelle des personnes et des familles

# Un accompagnement social familial attentionné : quelques exemples

#### L'offre de Service «Décès du conjoint»

Décès de san conjoint

Votre Cal est là pour répondre à vos questions.

Depuis 2012, la Caf de la Mayenne a développé une approche attentive de ces situations dans le cadre de la mise en place d'un parcours attentionné.

Cette offre permet de soutenir le parent restant, ainsi que les enfants, dans leur travail de deuil, offrir un espace d'accueil, d'écoute, d'échange, permettre à la famille d'accéder à ses droits Caf et engager les démarches administratives en lien avec la situation, informer et favoriser l'accès aux autres droits légaux et extra légaux (Cpam, mutuelle, etc...), proposer une aide financière pour les frais d'obsèques, modes de garde..., favoriser l'accès aux ressources du territoire (équipement et services d'aide aux familles), développer si besoin un accompagnement social

En 2016, 59 personnes ont été rencontrées sur cette problématique et 14 100 € ont été versés pour aider aux frais d'obsèques.

#### L'offre de Service «Décès d'un enfant»

Dans sa volonté d'accompagner au mieux les familles fragilisées par des événements, la Caf de la Mayenne a développé une offre de Service attentive et attentionnée, envers les parents touchés par le décès de leur enfant.

A travers cette offre, les travailleurs sociaux du SICAF ont pour objectif de soutenir les parents, ainsi que les enfants dans leur travail de deuil, de faciliter l'accès aux droits Caf, de les accompagner dans leurs démarche administratives, de les informer sur les aides possibles (frais d'obsèques, aides à domicile...) et orienter vers des partenaires ou des spécialistes.





#### L'offre de travail social à destination des familles réfugiées

Dans le cadre du schéma d'accueil des familles réfugiées, la Caf de la Mayenne a mis en place une Offre de travail social en direction des familles, et en lien avec les structures référentes du territoire chargées de l'accompagnement social des familles. Cette offre a pour objet d'aider à la constitution des dossiers administratifs, d'accompagner vers une autonomie de ces personnes, et d'apporter une vieille sociale partagée avec les partenaires

En 2016, 24 familles ont été accueillies dans ce cadre



# ► Le soutien à domicile des familles fragiles :

L'aide à domicile	2013	2014	2015	2016	
Heures d'intervention individuelle des Tisf et de Avs					
TISF	9 597	7 152	6 789	7 405	
AVS	10 554	10 715	7 519	6 820	
Nombre d'heures d'intervention total	20 151	17 867	14 308	14 225	
Montant total du financement	514 338 €	429 385 €	379 812 €	396 167 €	

# ► L'accompagnement des jeunes en situation de difficultés :

#### • Une action partenariale concertée :

Le Fonds d'aide aux jeunes (Faj)	2013	2014	2015	2016		
Aides au titre des frais connexes à la formation						
Nombre d'aides	59	55	22	15		
Financement total accordé	8 274 €	11 664 €	4 810 €	2 831 €		
Aide au rebond	Aide au rebond					
Nombre d'aides	58	87	34	26		
Financement total accordé	4 500 €	5 850 €	2 700 €	2 250 €		

#### • Des pratiques sociales intégrant l'implication citoyenne :

Dans le cadre des dispositifs de parentalité, la Caf est particulièrement attentive aux actions encourageant l'implication citoyenne des jeunes.



Le Conseil d'administration et la Direction



# Le Conseil d'administration et la Direction

# Le Conseil d'administration

#### Sa composition

Le Conseil d'administration de la Caf de la Mayenne est composé de **22 membres ayant voix délibérative**.

Président
Bernard FINOT
Vice-présidents
Vice-présidents

Brigitte VEILLEPEAU Claudine LUCAS Nathalie BERGERE



**Bernard FINOT** (CFTC)
Président du Conseil d'administration

	Représentants des salariés				
	Titulaires	Suppléants			
CGT	S. CATROUILLET J. VANNIER	S. EL KAMILI BESNARD I. VITRY-BROCHARD			
CGT/FO	G. CLAUDE L. REVEILLE	S. PRUVOST C. QUELIER			
CFDT	Y. BROSSIER B. VEILLEPEAU	D. BRUNEAU C. PAUTONNIER			
CFTC	B. FINOT	P. LE GRIFFON			
CFE CGC	E. GILLOT	JF. VISENTIN			

Représentants des associations familiales UDAF			
Titulaires Suppléants			
A. DESMONS L. GERVOIS I. GUILLOUARD R. MOREAU	G. GRENOUILLEAU S. DENIS D. JEAN M. RENAUDIN		

R	Représentants des employeurs				
	Titulaires	Suppléants			
MEDEF	G. BATY C. LUCAS B. GRUAU-RACINE	F. GERARD E. JOUANEN M. NAPOLEON			
CGPME	M. NEGRAO	/			
UPA	AF HALOUZE	/			

Représentants des travailleurs indépendants				
	Titulaires	Suppléants		
CGPME	R. ROUSSET	/		
UPA	N. BERGERE	/		

Personnes qualifiées				
Titulaires				
L. GALLACIER RAPHENON (démission en juin 2016) J. HUBERT GAUTHIER M. KOUTELE				







Le Conseil d'administration et la Direction

#### Les Commissions du Conseil d'administration

	2013	2014	2015	2016
Les commissions réglementaires (statutair				
La commission de recours amiable (CRA)	11	11	10	11
La commission des marchés	2	0	0	0
Les commissions facultatives (non statutai				
La commission des aides financières individuelles (CAFI)		22	23	21
La commission d'action sociale (CAS)	6	5	5	5
La commission d'examen budgétaire et financier (CEBF)		4	3	3
TOTAL	45	42	41	40

### La Direction



Michèle MORATO Directeur



**Eric LE DUIGOU**Agent comptable



Marie-Françoise DELABY
Directrice adjointe

#### • Concernant les commissions du Conseil d'administration :

Le Conseil d'administration a, notamment, pour rôle ...

- de définir les orientations locales de l'action sociale familiale, dans le respect des politiques et dispositions nationales,
- d'établir les statuts et le règlement intérieur de l'organisme,
- de voter les budgets (gestion administrative, action sociale),
- d'exercer un pouvoir de contrôle dans le cadre des textes en vigueur sur le fonctionnement général de l'organisme.

Le Conseil d'administration peut désigner en son sein, des commissions (non obligatoires) et leur déléguer tout ou partie de ses attributions.

Il y a lieu de distinguer les commissions ayant un caractère réglementaire (CRA - pénalités, marchés) ou facultatif (CAFI, CAS, CEBF).



#### Concernant la Direction :

Le Directeur dirige l'organisme et assure son fonctionnement, sous le contrôle du Conseil d'administration dans le respect des orientations définies par la Caisse nationale des allocations familiales (organisation du travail, autorité sur le personnel, décisions d'ordre individuel en lien avec la gestion du personnel, recrutement des agents de direction autre que l'Agent comptable, présentation des projets de budget, représentation légale de l'organisme dans tous les actes de la vie civile et de nature contractuelle, actes d'engagement de dépenses et de recettes, actions en justice, ...).

Les prérogatives dont dispose le Conseil d'administration sur le fonctionnement général de l'organisme, ne peuvent se substituer ou l'amener à donner des injonctions au Directeur, dans le cadre de l'exercice des pouvoirs propres de décision qui sont reconnus à ce dernier par les dispositions réglementaires en vigueur et applicables, ni à annuler ou à réformer les décisions prises à ce titre.

L'agent comptable est placé sous l'autorité administrative du Directeur ; il est chargé sous sa propre responsabilité de l'ensemble des opérations comptables et financières de l'organisme, et, dans le cadre de la DQI (plan de contrôle interne, maîtrise des risques, sécurisations et processus), - conjointement avec le Directeur ou en responsabilité propre - , de veiller au respect des orientations de la branche.

# Les représentants du personnel au Conseil d'administration

Cadres				
Titulaires	Suppléants			
J.REBILLARD	C. GARNIER			
Employés				
Titulaires	Suppléants			
MP. GASTINEL JN. SINOIR	B. LELIEVRE V. NEVIER			

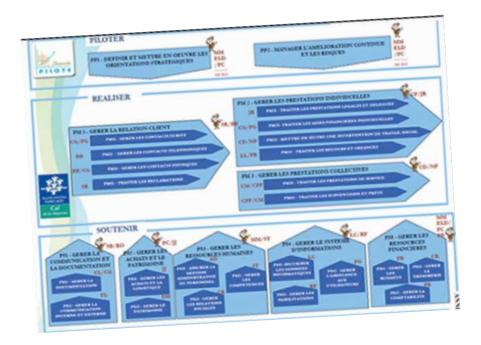


Le Pilotage, les ressources et les moyens



# Le **Pilotage** : une **dynamique**, **préoccupée** d'**amélioration continue**.

- Une trajectoire qui sous-tend une veille qualité, permanente!
- L'année 2010 a marqué l'engagement de la Caf de la Mayenne dans une démarche Qualité qui, dans le cadre d'une approche institutionnelle (démarche qualité intégrée ou DQI, initiée par la caisse nationale), veut se centrer sur la qualité du service rendu, ... située au cœur du Service à l'allocataire mais aussi au cœur du Service aux partenaires de l'organisme et de la Branche.
- ✓ Les étapes diverses de la démarche font, progressivement, évoluer la démarche nationale et locale , et favorisent la montée en charge d'une culture qualité nouvelle, exigeante, qui s'appuie sur le Management par les processus et qui s'inscrit dans la continuité de la culture de Service de la Branche en renouvelant méthodes et postures métiers :



- Diagnostic, en 2010, qui évalue le degré de maturité de l'organisation au regard du système de Management de la qualité (SMQ),



Le Pilotage, les ressources et les moyens

#### - 2010, un accueil téléphonique en évolution :

• révision des modalités d'accueil téléphonique : une approche mutualisée avec d'autres Caf, qui différencie les niveaux 1 et 2 de prise en charge des publics et qui fait émerger une logique d'écoute clients.

#### - 2011, mobilisation des « acteurs des processus » :

- formation des « pilotes de processus », permettant à ceux-ci de repérer globalement leur rôle, tout en leur proposant méthodes et outils facilitant les suivis attendus (animer les processus, identifier les besoins d'amélioration du Service, des circuits de travail, et veiller aux sécurisations des pratiques métiers),
- sensibilisation et accompagnement des équipes pour faciliter l'appropriation de la démarche et repérer les modalités de contributions (ils sont fondamentalement les «acteurs du processus »).





- 2012, un Service de qualité ... :
  - obtention du Label Marianne, qualification dans le champ du Service aux publics,
  - Travaux de réaménagement de l'immeuble et rénovation de l'espace d'accueil physique du siège de la Caf.



- 2013, mise en place de l'accueil sur rendez-vous ... :
  - au siège de la Caf, préparé pour organiser la gestion et l'animation des flux de contacts,
  - dans les accueils physiques à distance (par visio-guichets) qui se déploieront par étapes et principalement dans le cadre du partenariat engagé par l'organisme avec les territoires et les relais de Service aux publics.



- ✓ Une démarche qui vise également à s'assurer de la conformité des actes métiers en les sécurisant (qualité des fichiers, des données ; respect des procédures, des référentiels et protocoles ou référentiels, ...) et en harmonisant la pratique du réseau des caf . Dans ce cadre,
  - se structurent les pratiques managériales (revues de Direction, de processus, ateliers d'optimisations), de supervision métiers, les fonctions audit et contrôle de gestion.
  - Le recouvrement, la gestion de la fraude se renforcent.



Le Pilotage, les ressources et les moyens

# ► En 2016, la qualité, l'écoute client, sont au coeur de la rencontre annuelle du personnel :





La Prime d'activité , - au delà de la phase de mise en place d'une nouvelle prestation par la Branche Famille - , a probablement amplifié, en les rendant notamment beaucoup plus visibles, les mutations traversées par notre institution.

La montée en gamme du «digital» est bien aujourd'hui une réalité, y compris dans le monde du social !

Accessibilité aux droits, Proximité, Coproduction ne peuvent plus en effet se décliner avec le seul repère du territoire et de la relation de face à face ; les notions de temps et d'espaces sont profondément transformées et les façons d'accéder à la connaissance sérieusement modifiées (Cf le livre de Michel Serres : «Petite Poucette»).

Une fois le concept de «numérique» bien cerné et compris, se perçoivent très vite les effets ...

- en terme de changement de comportements et d'usage clients (Cf. le parcours et l' «expérience» client qu'évoquait Pierre Volle lors de la Rencontre annuelle qui nous réunissait à Louverné, ce 24 mars 2016 sur le thème de :

« L'inclusion des publics par le numérique, au service de l'accès et de l'accessibilité aux droits b,

- dans les domaines de l'organisation, des méthodes de travail, et de la Relation <u>S</u>ervice ( ... et non de <u>s</u>ervice) aux publics (allocataires, partenaires),
- dans le champ des métiers : pratiques métiers et dynamiques managériales,
- dans la relation aux partenaires, aux tiers (Justice, Parquet, entreprises, huissiers, gendarmerie, police ...), ... plus largement à l'environnement qui est et peut devenir le nôtre.

L'entreprise est «CIAS» précise une étude récente :

- . Connectée : (expériences multicanales, applications mobiles, tablettes, ...)
- . Intelligente : prise de décisions averties grâce notamment au partage des données, aux logiques de big data, aux compatibilités accentuées entre les différentes branches et univers institutionnels,
- . Agile : la «digitalisation» des processus accélère l'exploitation opérationnelle (donc l'intervention et le traitement de la situation), la finesse des requêtes, des étapes et modes d'investigations,
- . **S**ociale, au sens de relationnelle, particulièrement au travers de l'activation et de l'exploitation des médias sociaux.

Le sens du Service se renouvelle donc et, pour autant, ne se perd pas ; il s'appuie sur une logique de système acteur(s), ... logique plus collaborative, qui oriente davantage les professionnels de nos organismes, quels qu'ils soient, vers des fonctions d'appui, d'orientation et d'aide à la décision auprès de nos interlocuteurs (familles notamment).

De plus, les évolutions technologiques successives permettent de proposer au grand public, aux tiers et partenaires des interfaces progressivement plus conviviales et intuitives, facilitant la prise en main, l'utilisation des outils et environnements, facilitant donc le partage des enjeux.

Dans ce contexte, la transformation numérique demeure plus une évolution profonde qu'une révolution! Les valeurs fondamentales du Service aux publics ne sont en réalité pas bouleversées particulièrement si les équilibres sont préservés; l'organisation peut en effet, grâce à ces évolutions, optimiser son action (efficacité, rapidité et efficience) tout en s'arrêtant plus attentivement sur les situations, profils de publics, et événements de vie fragilisant la vie des familles.

Cette réflexion là est au cœur de la valeur ajoutée de la Branche famille, de l'action menée par notre organisme. Merci à tous ceux qui y contribuent !



Le Pilotage, les ressources et les moyens

Cette journée de travail, chaleureuse et conviviale, accueillait des contributeurs éminents et de talent, appréciés par l'auditoire ...



\* M. Julien Mahet, responsable de «Lola.com», société intervenant dans le domaine de la production et de l'animation de contenus de médias et événements ; dans le cadre de cette rencontre annuelle, au delà de l'animation des échanges, chacun peut le retrouver dans les 3 vidéos de promotion du Caf.fr élaborées par la Caf de la Mayenne et les partenaires/prestataires associés à l'élaboration de ces films (films voulant favoriser la découverte générale du site, l'appropriation de la rubrique «Mon Compte» et la compréhension de l'importance du changement de situation).

\* **M. Pierre Volle**, expert de la Relation client (Docteur en sciences de gestion, Professeur de marketing à l'université Paris-Dauphine où il dirige l'Executive Doctorate in Business Administration).

Pierre Volle est l'auteur de plusieurs ouvrages, dont la Gestion de la relation client, E-commerce et Marketing Digital, ainsi que de nombreuses publications scientifiques dans des revues françaises et internationales (Revue Française du Marketing, Recherche et Applications en Marketing, Décisions, Marketing,



Revue Française de Gestion, Entreprises & Histoire, Journal of Business Research, etc.).

Ses domaines d'expertise portent sur l'amélioration des relations entre les organisations et leurs clients, l'élaboration de stratégies clients, les dispositifs d'intelligence client, l'efficacité des programmes relationnels, ainsi que l'évolution des modèles d'affaires dans le commerce.

Celui-ci était accompagné de Thibaut Barbarin, professeur à Paris dauphine.

Avec eux, la Caf de la Mayenne s'engage dans une démarche d'accompagnement et de recherche servant divers travaux universitaires, permettant ainsi à la Caf de la Mayenne, de bénéficier d'une expertise et d'un accompagnement de haut niveau dans la réflexion qu'elle a engagée, - il y a déjà quelques années -, concernant les évolutions profondes de la Relation de Service aux publics.

En effet, la demande sociale évolue, se diversifie, s'individualise et se personnalise, et les usagers, habitant des territoires, citoyens également, sont très certainement, un peu plus «... clients» aujourd'hui.



La compagnie de théâtre «Scénergie», quant à elle, a permis de mettre en scène et d'illustrer, les fortes évolutions qui marquent la période institutionnelle, par des mises en situation simplifiées, avec humour (postures métiers, besoins en compétences nouvelles. diversité des attentes et du comportement client, ...) dans un monde qui se «digitalise».





\* Mme Michèle Morato, Directeur de la Caf de la Mayenne soulignait en début de journée le contexte de forte mutation que traversait la Branche famille.

Dans ce cadre, les nouvelles technologies, notamment, transforment de façon très sensible, la relation à l'usager, les modes d'accès à l'information ; les divers environnements mis à disposition des publics (allocataires et partenaires) renouvellent la nature et les motifs de la demande sociale et des motifs de contacts.

Le «Service Public» de la famille se transforme en «Service aux Publics». Aujourd'hui, il propose et accentue une fonction d'appui, de conseil, d'orientation et/ou d'accompagnement, plus personnalisée, ainsi qu' une Offre de Service diversifiée selon les besoins, ... offre de Service adaptée soit à la situation, au profil ou à l'événement de vie fragilisant la vie de l'usager, ... adaptée également aux dynamiques territoriales.







Le Pilotage, les ressources et les moyens





#### Une évolution du réseau vers une pratique plus solidaire et mutualisée.

2014 est l'exercice qui a fait évoluer concrètement le réseau des caf accentuant la dynamique de concertation régionale et mettant en place, sans instituer de régionalisation, les Schémas régionaux de mutualisations (Srm) et certaines prises en charge transversales par plateaux d'expertises (ex : téléphone, numérisation, plateaux spécialisés : logement, paje, ...).

- Le **Srm des pays de la Loire** organise les coopérations et mutualisations entre Caf (Caf pivot et Caf participantes (par domaines d'activité ou de prestations) ;
- Les services mutualisés institutionnels déployées au sein de la branche (SNGP/ activités de paye, SNAT/téléphone, ...).
   Concernant le téléphone, la Caf de la Mayenne avait déjà mutualisé cette activité (appels de niveau 1, en 2010).
- Les Centres de ressources (Cdr), supports relais de la Cnaf, remplacent les Pôles régionaux mutualisés, et exercent des fonctions d'appui fonctionnel aux caf départementales, en animant notamment certains réseaux d'expertise, spécialisés, ; ils organisent lorsque nécessaire des réunions d'information ou de présentation sur divers sujets (appui à la production, appui aux études, appui à l'accompagnement de la démarche qualité, présentations ou mises à jour de versions, ...),
- Les réseaux d'expertises, inscrivent certains métiers dans des approches de partage plus transversales, en prenant appui sur tel ou tel professionnel de Caf dans chaque région (communication, médiation administrative, responsables coordination des risques dans les Caf, parentalité, ...). Ces échanges veulent favoriser notamment le partage de bonnes pratiques conjointes.

#### • Le télérecouvrement :

La fonction télérecouvrement a été mise en place par la Branche famille, pour accuenter l'efficacité du recouvrement amiable des Caf et, par la même occasion, d'agir au plus près de l'allocataire en l'informant et en l'accompagnant en amont de tout recouvrement contentieux ; ce service concilie donc qualité du recouvrement, coût de gestion et accompagnement des allocataires. Depuis 2015, la fonction de télérecouvrement des Caf de la région Pays de Loire a été confié à la Caf de la Vendée.

#### • L'ASFR (Allocation de Soutien familial recouvrable) :

Le recouvrement des créances alimentaires a été mutualisé au niveau des Pays de Loire. Depuis 2015, le recouvrement des créances alimentaires des Caf de la région Pays de Loire a été confié à la Caf de la Loire Atlantique.

#### L'AVPF (Assurance vieillesse du parent au foyer).

L'Assurance Vieillesse Personne au Foyer (AVPF) permet aux personnes qui cessent ou réduisent leur activité pour s'occuper d'un enfant ou d'une personne handicapée (ayant droit ou pas à l'AAH) de bénéficier d'une prise en charge des cotisations vieillesse. Pendant cette période de cessation ou de réduction d'activité, la Caf cotise pour l'allocataire afin de valider des trimestres comptant pour la retraite. Une attention particulière est apportée à la situation des aidants familiaux pour faire progresser le recours aux droits de ces bénéficiaires.

Depuis 2015, l'AVPF des Caf de la région Pays de Loire est confiée à la Caf de la Mayenne ; elle est prise en charge effectivement, sur cet exercice, pour la Caf de la Vendée.



Le Pilotage, les ressources et les moyens

# ▶ La lutte contre la fraude aux prestations sociales :

Gérer des fonds publics implique une évidente responsabilité quant à leur bon usage ; lutter contre la fraude et les fraudeurs passent donc par différentes actions.

La branche famille a développé une politique offensive de lutte contre la fraude aux prestations sociales; elle s'exerce dans le respect des orientations et objectifs nationaux, et dans le cadre d'un partenariat local (organismes et institutions départementales, et organismes et institutions situés en région) de très grande proximité.

✓ LA DÉTECTION DE LA FRAUDE : des investigations diversifiées, des actions de vérification performantes et modernes, un contrôle sur place mobilisé sur les situations les plus à risques.

Les actions menées sont en effet multiples :

- un ciblage par datamining des dossiers et situations à risques (investigations par niveau de risques, par nature de risques, risques scorés ... ),
- suivi automatisé, dans le flux, des dossiers révélant des situations d'incohérences par requêtes,
- échanges et intégration de données, entre partenaires (Pôle emploi, Banque de France, DGFIP), afin de faciliter les démarches administratives des allocataires mais aussi de fiabiliser la récupération des données à la source près de partenaires;
- consultation du RNB « référentiel national des bénéficiaires » qui permet de s'assurer qu'une personne n'est pas affiliée et/ou n'a pas transmis des demandes de prestations dans plusieurs CAF;
- consultation de différents portails confidentiels, mis à disposition des Caf (DPAE, EOPPS, FICOBA, RNCPS ...) permettant aux professionnels de l'organisme d'accéder à des informations essentielles dans le cadre de leurs investigations; ces informations sont autant d'éléments probants facilitant la mise à jour des dossiers allocataires et le recouvrement.

#### → LA FRAUDE : UN BESOIN DE SENSIBILISATION de l'ensemble des allocataires et partenaires.



La gestion de la fraude au sein de la branche et de l'organisme doit faire l'objet d'informations régulières de façon à faciliter la compréhension des différents modes et modalités des contrôles menés par l'organisme (compréhension des différentes modalités et niveaux d'investigations ; compréhension de l'objet et du sens des actions de contrôle menées).

Ces contrôles sont engagés dans le cadre d'orientations nationales et d'analyses locales et se traduisent par des sanctions de différentes natures (avertissement, pénalités, dépôts de plainte - rétroactivité et levée de prescription) selon le niveau de la fraude.



#### ✓ LA FRAUDE : UNE MOBILISATION OUTILLÉE DES PARTENAIRES.

La lutte contre la fraude aux prestations sociales repose également au plan départemental sur un partenariat très étroit avec, dans le cadre du Comité départemental anti-fraudes (CODAF) : l'Etat, le Parquet, la Police, la Gendarmerie, et tous les partenaires ou institutions associés à cette action.

Au sein du CODAF, les organismes de sécurité sociale sont mobilisés dans le cadre du Comité opérationnel départemental de lutte contre la fraude aux prestations sociales (COD53). Il est animé, ces dernières années, par la Caf de la Mayenne ; et le partenariat se poursuit et se renforce (Cpam, l'Urssaf et le Rsi des Pays de la Loire, Pôle emploi, la Carsat des Pays de la Loire, la Mutualité Sociale agricole Mayenne-Orne-Sarthe, la Direction départementale des finances publiques/Ddfip, le Conseil départemental) par des échanges coordonnés, formalisés et outillés (signalements entre partenaires).

#### ✓ LES RESULTATS DE LA GESTION DE LA FRAUDE AU SEIN DE LA CAF

Nombre de fraudes	2013	2014	2015	2016
Fraudes qualifiées par la commission administrative fraude	83	142	160	129*
Montant du préjudice lié à la fraude	492 250 €	712 017 €	882 916 €	646 964 €
% du montant des prestations versées	0.178 %	0.256 %	0.321%	0,229 %

<sup>\*</sup> Le nombre de fraudes qualifiées a baissé par rapport à 2015 du fait de l'absence d'un contrôleur pour congé maternité en 2016.

En 2016, les typologies de fraudes les plus fréquemment constatées sont "l'omission ou fausse déclaration" (58 %) et "la fraude à l'isolement" (39 %).

Les sanctions prononcées en 2016 sont à:

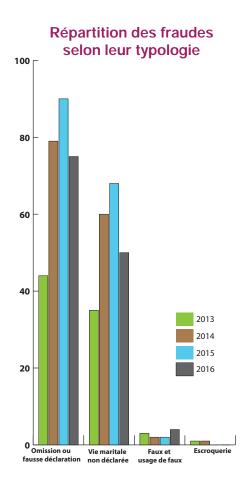
- 78 % des pénalités administratives (sanction alternative entre l'avertissement et le dépôt de plainte),
- 22 % des avertissements.

85 pénalités ont été notifiées pour un montant total de 43 980 € soit un montant moyen de 517 €.

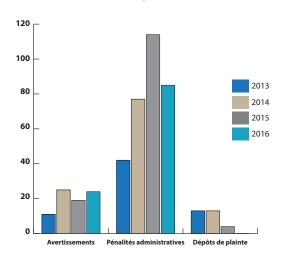
Toutes les fraudes relatives au RSA socle sont signalées au Président du Conseil Départemental pour décision d'une sanction. Le RSA socle relevant de la compétence du Conseil Départemental.



Le Pilotage, les ressources et les moyens



#### Les sanctions prononcées



Quelques temps forts de l'année

#### \* En 2016

#### Différentes réunions sont intervenues :

- Réunion du Codaf du 02 décembre 2016 (1 réunion)
- Comité de pilotage en présence du Procureur : 1 rencontre le 25 novembre 2016 après midi (en effet, une fois par an, l'une des réunions du Comité de Pilotage est organisée en présence du Procureur ou de son représentant afin de faciliter les échanges et les circuits ainsi que la compréhension des politiques engagées en matière de fraude).
- Comités opérationnels du COD, entre professionnels des partenaires membres : 4 réunions (8 avril, 27 juin, 26 septembre et 25 novembre matin) (régulièrement, environ 4 fois par an, les professionnels des institutions et organismes partenaires du COD, en charge de la fraude, se réunissent afin de traiter de différents sujets (dossiers spécifiques, préparation de certains éléments du Comité de pilotage) ; ces réunions sont animées par le responsable de le Gestion et de la coordination des risques de la Caf de la Mayenne).

#### Résultats en synthèse :

- 129 cas de fraudes ont été détectés.
- Un préjudice total de 646 964 €.

Toutes les fraudes détectées à la Caf de la Mayenne donnent lieu à des sanctions (avertissements, pénalité, dépôt de plainte ...) et sont transmises aux organismes adhérents au COD.



# Le développement durable :

En 2011, la dimension développement durable est intégrée dans le pilotage de la qualité de manière à rendre visible les préoccupations environnementales.

Un chef de projet est désigné dans une logique de gestion en mode projet.

L'organisme inclut dans ses engagements de service les objectifs fixés au réseau ; un nouveau plan cadre institutionnel 2015-2018 (Ucanss) ouvre de nouvelles perspectives pour l'institution de sécurité sociale.

Dans ce contexte, la Cnaf actualise l'engagement de la branche famille, régulièrement en ...

- recentrant les objectifs sur les enjeux sociétaux et environnementaux ;
- précisant l'accompagnement professionnel de la démarche ;
- s'appuyant sur les éventuelles démarches innovantes menées au sein de certaines caisses.

Trois domaines de responsabilités sont identifiés : responsabilité sociale, responsabilité environnementale, responsabilité économique.

La branche famille a fixé aux Caf un certain nombre d'objectifs plus ciblés.

Le pilotage, le suivi des engagements et des objectifs s'appuie sur un environnement dédié : l' outil Perl's.



#### √ Les objectifs de la branche famille et des Caf et les résultats de l'organisme en 2015 :

#### \* La responsabilité sociale de l'employeur :

Elle recouvre 3 indicateurs :

En 2018, 80 % des organismes auront sécurisé le processus de recrutement (pour lutter contre les exclusions et travailler pour une meilleure égalité des chances).

Le processus de recrutement au sein de la Caf de la Mayenne (113 salariés) facilite l'accompagnement vers l'emploi :

- de jeunes en difficulté d'insertion (2 emplois d'avenir),
- de personnes en situation de handicap (1 contrat accompagnement à l'embauche),
- de jeunes en contrat d'apprentissage (1 contrat en 2è année de BTS).

Il est à noter que la Caf accueille également des stagiaires dans un processus de professionnalisation.







Le Pilotage, les ressources et les moyens

- Dans le cade de protocoles ou plans d'actions nationaux et/ou locaux, la Caf met en place des actions de sensibilisation (ex : protocole local sur la diversité et l'égalité des chances notamment) : handicap, seniors, égalité femmes-hommes (100 % des organismes). L'intranet de l'organisme organise la sensibilisation RH régulière des salariés autour de questions conventionnelles mais également autour de questions relatives au handicap.
- Réaliser un document de bonnes pratiques favorisant la conciliation vie professionnelle/ vie personnelle (objectif de 80 % des organismes en 2018). Le protocole sur la diversité décline un chapitre sur cette conciliation.

Peuvent être notés également :

- le respect du taux d'emploi des personnes handicapées,
- la mise en œuvre d'un plan «qualité de vie au travail» (PAQT),
- la participation à l'enquête « salariés » 2016.

Sur ces trois domaines, la Caf a répondu aux objectifs fixés dont certains ont un impact sur l'indicateur de l'intéressement des salariés de l'organisme.

#### \* La responsabilité environnementale :

Les indicateurs ont été recentrés lors de la mise en œuvre du nouveau Plan cadre. Il reste un seul objectif : la diminution de la consommation d'énergie corrigée (en kWh) d'une valeur de – 8 % entre 2014 et 2018 (pour l'ensemble des organismes).

Pour la Caf de la Mayenne, cet indicateur marque une légère inflexion en 2016 de -0.56 %

Le coût total de l'énergie présente quant à lui une baisse de 11.06 %, due à la mise en place, en 2016, d'un marché national interbranches qui entraîne une diminution du prix d'achat compte tenu des volumes.

#### \* La responsabilité économique :

2 indicateurs sont suivis dans le cadre de cette responsabilité ; ils ne sont pas des indicateurs opposables aux Caf mais ils demeurent pris en compte :

- Le nombre de marchés notifiés supérieurs à 20.000 €
   HT comportant une clause sociale. En 2016, la Caf de la Mayenne a conclu 1 marché de ce type, soit 16.67
   % par rapport à la totalité des marchés notifiés.
- Le nombre de marchés et volume d'achat auprès du secteur protégé et adapté. La Caf n'a pas signé de marché de ce type en 2016 (pas de volume financier).

# Quelques temps torts de l'année

#### L'accompagnement à l'emploi

Après le recrutement de 3 personnes dans le cadre d'emplois d'avenir et d'un agent dans le cadre d'un contrat d'accompagnement à l'emploi (CUI CAE) – CDD, la Caf a accueilli pour la 1ère fois un contrat d'apprentissage. Ce jeune, en formation de BTS, assure sa 2ème année d'étude par moitié à la Caf et par moitié dans un centre de formation. Ce contrat s'étend sur la période de septembre 2016 à juin 2017.

# Un geste pour diminuer la consommation d'eau

Pour économiser la consommation d'eau, la Caf a équipé, en cours d'année, l'ensemble des lavabos de l'organisme de robinets avec détection automatique.



## Les ressources et les moyens :



#### Les ressources humaines :

#### En 2016:

- 113 agents en CDI rémunérés au 31 décembre 2015.
- La moyenne d'âge est de : 45,04 ans.
- Nombre de séniors/45 ans et plus : 60 agents.
- 83,18 % des agents sont des femmes.

# Quelques temps torts de l'année

#### Le Schéma Directeur des Ressources Humaines (SDRH) de la Caf de la Mayenne / Cog 2013-2017

Il reprend les engagements de la Branche famille figurant dans la COG 2013/2017 et décline en local le SDRH national qui marque la volonté nationale tout à la fois de déployer une politique ressources humaines harmonisée sur l'ensemble du territoire, porteuse d'équité pour les salariés, et de permettre son adaptation à des contextes locaux historiquement divers. Il précise les actions qui sont et/ou seront mises en oeuvre sur la période de la COG, de manière très opérationnelle, en lien avec la politique RH et CPOG de l'organisme:

- différentes notes de Direction RH déjà produites antérieurement à ce schéma et publiées chaque année (politique de rémunération : orientations et décisions, formation, bilans RH divers : données sociales, protocole d'accord du 30.11.2004, ...);
- le Plan d'actions qualité vie au travail (PAQT) 2013-2017, dont certains axes font écho aux axes de travail évoqués dans le SDRH.
- les protocoles ou plans d'actions en cours (diversité...),
- et les orientations nationales annuelles régulières RH (Ucanss et Cnaf).

#### Les recrutements

Sur l'année 2016, 3 agents ont été recruté en cdi, dont 2 provenant de l'Institution. 3 agents en cdi ont été accompagnés vers d'autres organismes, à leur demande, également dans le cadre de la mobilité professionnelle au sein de l'Institution.

La mobilité professionnelle se définit comme les différents changements de situation professionnelle qui jalonnent le parcours d'un agent au cours de sa vie professionnelle. Ces changements peuvent s'effectuer dans l'organisme, dans la branche mais aussi dans une autre branche du Régime général. Ils peuvent intervenir au sein d'une même famille de métiers ou en dehors et peuvent se réaliser sur un même bassin d'emploi ou dans une autre région.

La mobilité constitue à la fois un moyen d'enrichissement professionnel individuel et un moyen d'adéquation des compétences, des savoir-faire et des emplois aux besoins et perspectives d'évolution des organismes du Régime général ; elle permet de conduire sa carrière de façon dynamique en fonction des opportunités.

#### La formation professionnelle

• Déploiement accentué des formations institutionnelles professionnalisantes et qualifiantes notamment pour les Gestionnaires Conseils de la Sécurité Sociale (GCSS) : Gestionnaires Conseils Allocataires (GCA) et Conseillers Offres de Services - Conseillers Services à l'Usager (COSCSU). Ces formations aboutissement à la délivrance d'un Certificat de Qualification Professionnelle si le candidat satisfait aux épreuves.

Ces CQP garantissent l'acquisition des compétences du socle de base des emplois concernés, au travers de dispositifs de formation nationaux alternant des périodes d'apprentissage mutualisées en région et des périodes de tutorat en interne. En 2016, 3 agents ont obtenu le CQP GCA, et 4 le CQP CSU dont 2 agents en emploi d'avenir pour lesquels la Caf de la Mayenne s'était engagée à accompagner jusqu'à la certification.







Le Pilotage, les ressources et les moyens

# Quelques temps forts de l'année

#### La formation professionnelle (suite)

- Par ailleurs, 1 agent s'était engagé dans la formation d'Auditeur interne fin 2015 d'une durée de 18 mois ; Cet agent a été certifié en 2016.
- Egalement des formations internes sur des prestations cibles sont mises en oeuvre afin d'accompagner les professionnels sur les législations nouvelles et/ou complexes (rSa, PPA, Avpf...).
- Ces formations s'intègrent dans le plan de formation plus global qui prévoit des formations d'adaptation évolution maintien dans l'emploi et développement de compétences pour une majorité d'agents afin de maintenir et/ou développer leur employabilité.
- Demandes de CIF en progression sous réserves des accords Uniformation et centres de formation.

#### Entretien Annuel d'Evaluation et d'Accompagnement (EAEA) et Entretien Professionnel (EP) :

 En 2016, un nouvel outil de gestion des entretiens annuels d'évaluation et d'accompagnement (EAEA) a été mis en place : Cléa («Caf logiciel entretiens accompagnement»), remplaçant le module dématérialisé EAEA de GRH en vigueur depuis 2008

Cet outil, accessible par tous en fonction des profils déterminés (évalués, évaluateur, responsable...), permet :

- une visualisation de l'entretien en cours et

historique des entretiens précédents (réalisés sur l'outil),

- une gestion dématérialisée et en ligne de l'entretien jusqu'à sa validation
- et une consultation de son référentiel emploi et autres référentiels emploi existants au sein de l'organisme.

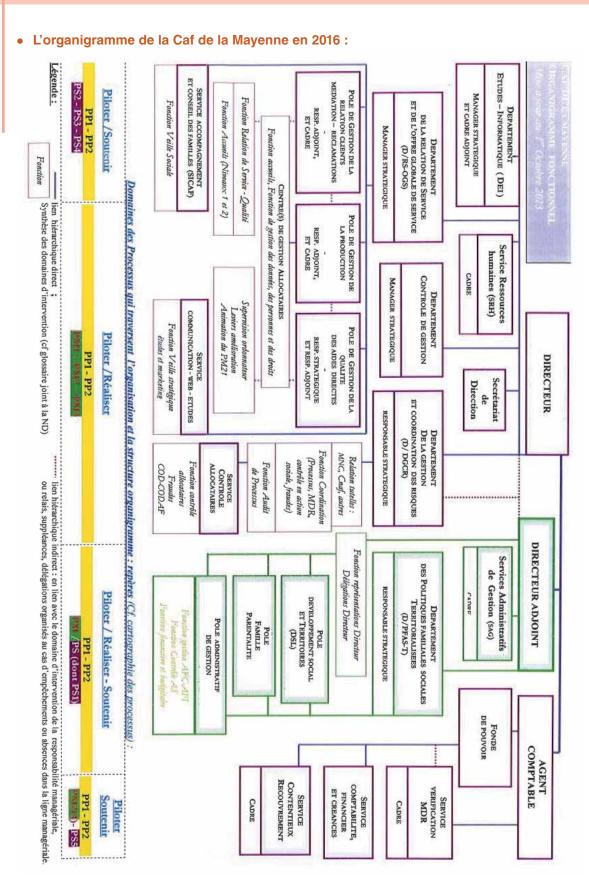
Sa mise en place a nécessité la refonte de tous les référentiels emplois en amont.

Les agents ont également réalisé leur premier entretien professionnel (instauré par la Loi du 05/03/2014 relative à la formation professionnelle) dont l'échéance légale du premier entretien professionnel était 2016. L'objectif de cet entretien professionnel est d'échanger avec le salarié sur les perspectives d'évolution professionnelle, notamment en termes de qualification et d'emploi.

Pour rappel, cet entretien concerne tous les salariés, quel que soit leur contrat de travail; et est distinct de l'EAEA. Il a lieu au moins une fois tous les deux ans, et systématiquement à l'issue d'une période d'absence ou de réduction d'activité. Il est notamment obligatoire après un congé de maternité, un congé parental d'éducation ou une période de réduction d'activité, un congé de soutien familial, un congé d'adoption, un congé sabbatique, une période de mobilité volontaire sécurisée, un arrêt maladie pour affection de longue durée, un mandat syndical.

Il a été rappelé que, pour tout entretien professionnel, le salarié peut bénéficier de prestations de conseil et d'accompagnement, en amont comme en aval, en sollicitant le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP).

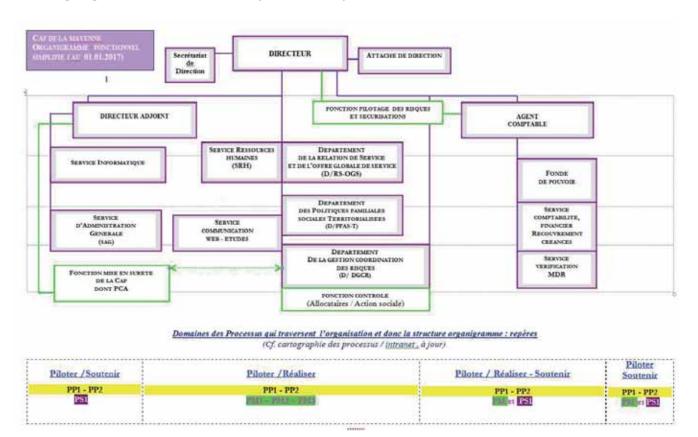






Le Pilotage, les ressources et les moyens

#### • L'organigramme de la Caf de la Mayenne au 1er janvier 2017 :









Caisse d'allocations familiales de la Mayenne 11 quai Paul Boudet 53000 LAVAL

© Réalisation et impression : Caf de la Mayenne - 05 décembre 2017