



# La caisse d'Allocations familiales de la Vienne et vous

Votre guide allocataire  
édition 2010-2011

→ EN PAGE 9 :  
UN IMPRIMÉ DE  
CHANGEMENT DE  
SITUATION DÉTACHABLE

Vous êtes allocataire de la caisse d'Allocations familiales de la Vienne et notre rôle est de vous accompagner dans les différentes étapes de votre vie familiale et sociale.

Le bon suivi de votre dossier dépend de nous et de vous. Nous vous informons régulièrement sur vos prestations. Vous avez également des formalités à accomplir.

Ce guide a pour but de vous aider dans vos démarches et faciliter nos contacts.

## S o m m a i r e

- |     |   |               |
|-----|---|---------------|
| I   | ■ Notre offre de service                                  | page 3        |
| II  | ■ Vos contacts avec la Caf                                | pages 4 & 5   |
| III | ■ Aidez-nous à vous aider                                 | pages 6 & 7   |
| IV  | ■ Comment nous signaler un changement de situation ?      | pages 8 à 10  |
| V   | ■ Repères sur les structures d'accueil des jeunes enfants | pages 11 & 12 |
| VI  | ■ Contrôles et recours : tout est clair entre nous        | pages 13 & 14 |
| VII | ■ Faisons mieux connaissance                              | page 15       |

Notez ici votre numéro d'allocataire  
et votre code confidentiel

<input type="text"/>			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



# I Notre offre de services

**INFORMER ET CONSEILLER NOS ALLOCATAIRES  
FINANCER ET ACCOMPAGNER LES FAMILLES  
ET LES COLLECTIVITÉS LOCALES**

**Plus d'un million d'euros par jour dans le département  
de la Vienne :**

- ❖ nous versons des "prestations", aides financières directes à nos 79 000 "allocataires",
- ❖ nous finançons des services et des équipements adaptés aux besoins des familles.

La part la plus importante des prestations versées concerne les aides à la famille (allocations familiales, prestation d'accueil du jeune enfant, allocation de rentrée scolaire...).

Nous apportons conseils et financements, souvent majoritaires, aux collectivités locales. Nous les aidons à développer des crèches, des relais assistantes maternelles, des centres de loisirs, des centres sociaux...

Les aides au logement pour les familles, les étudiants, les personnes âgées... sont notre deuxième secteur d'intervention. Par nos différentes actions, nous aidons les familles modestes à se loger dignement.

Nous versons deux minima sociaux, le revenu de solidarité active (Rsa) et l'allocation aux adultes handicapés (Aah).

Nous accompagnons les familles en cas de difficultés.

→ Pour en savoir plus sur l'ensemble de ces prestations, consultez notre **GUIDE DES PRESTATIONS**, disponible dans nos accueils ou sur notre site [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

## II Vos contacts avec la Caf

### LA CAF À DOMICILE, EN DIRECT 24 HEURES SUR 24

➔ Nous vous attribuons un numéro d'allocataire et un code confidentiel indispensables pour toutes vos relations avec nos services.



Ces deux numéros sont mentionnés sur cette carte que nous vous adressons lorsque vous devenez allocataire.

POUR LES INFORMATIONS SUR VOTRE DOSSIER ALLOCATAIRE, NUMÉRO ALLOCATAIRE ET CODE CONFIDENTIEL OBLIGATOIRES !	www.caf.fr	SERVEUR VOCAL 0 810 25 86 10*
• Obtenir une attestation de paiement et de quotient familial	✓	✓
• Consulter vos derniers paiements	✓	✓
• Signaler des changements de situation	✓	
• Dialoguer avec la Caf	✓	
• Saisir en ligne votre demande d'aide au logement (étudiants uniquement)	✓	
• Télécharger des imprimés de demande de prestations ou des avis de changement de situation	✓	
• Savoir si votre courrier a été reçu par la Caf	✓	✓
• S'informer sur l'actualité réglementaire	✓	✓
• Demander votre code confidentiel	✓	
• Les points d'accueil de la Caf de la Vienne	✓	✓
• Calculer une aide au logement	✓	

\* prix d'un appel local depuis un poste fixe.

➔ Des bornes "Caf en libre service" sont à votre disposition à l'Agence Caf de Châtelleraut, et à Poitiers : au siège de la Caf, au Point Accueil Étudiant en centre-ville et à la Mairie. Vous pourrez accéder aux services suivants : la consultation de votre dossier en direct<sup>(1)</sup>, l'édition d'une attestation de paiement<sup>(1)</sup>, le calcul de votre aide au logement, l'impression des formulaires de demande de prestations, le catalogue des prestations ainsi que les services de votre Cpm et de votre Urssaf.

(1) pour utiliser ces services, votre numéro d'allocataire et votre code confidentiel vous seront demandés.

## POITIERS

41, rue du Touffenet  
Du lundi au vendredi  
de 8 h à 17 h

Permanence sans rendez-vous  
pour les personnes sourdes  
et malentendantes, tous les  
mardis de 10 h à 13 h.

### MAISON DES SERVICES PUBLICS

Bellejouanne  
8, rue de la Jeunesse  
Tous les mardis  
de 14 h à 16 h 30  
(sauf vacances scolaires)

### CENTRE SOCIO-CULTUREL DE LA BLAISERIE

Rond-Point des Frères  
Montgolfier  
Tous les mardis  
de 9 h à 12 h  
(sauf vacances scolaires)

### ACCUEIL ÉTUDIANTS

5, rue de la Croix Blanche  
Du lundi au vendredi  
de 10 h à 12 h  
et de 14 h à 18 h  
le jeudi  
de 14 h à 18 h uniquement  
(sauf vacances scolaires)

### MAISON DES ÉTUDIANTS

101, av. du Recteur Pineau  
en septembre,  
Du lundi au jeudi  
de 10 h à 12 h  
et de 14 h à 18 h

### ANTENNE ELIS

Relais Prestations  
7, rue de la Vallée Monnaie  
Du lundi au jeudi  
de 14 h à 17 h

## OÙ NOUS RENCONTRER ?

### LOUDUN

10, rue Saint Jean  
Tous les vendredis  
de 9 h à 12 h en accès libre  
de 13 h 30 à 16 h sur  
Rendez-vous en téléphonant  
au 0 810 25 86 10 (0,112 €/mn)  
(1 vendredi sur 2 en juillet et août)

### CHATELLERAULT

**Agence de la Caf**  
15, rue Saint Romain  
Du lundi au vendredi  
de 9 h à 16 h 30  
Le jeudi de 13 h à 16 h 30  
uniquement

### CHASSENEUIL-DU-POITOU

Galerie marchande Auchan  
Du mardi au vendredi  
de 10 h à 12 h 30  
et de 14 h à 18 h  
Le jeudi  
de 14 h à 18 h uniquement

### CHAUVIGNY

Local du centre social  
Mairie  
Les 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> mardis du mois  
de 14 h à 16 h 30



### Permanences des points visio-accueil

**Mairie de Saint-Savin :**  
tous les lundis de 9 h à 10 h 30  
**Médiathèque d'Usson du Poitou :**  
mardi de 13 h 30 à 15 h 30

**Mairie de l'Isle Jourdain :**  
lundi de 13 h 30 à 15 h

**Mairie de la Trimouille :**  
tous les mardis de 9 h à 10 h 30

**Mairie d'Availles Limouzine :**  
jeudi de 13h30 à 15h30

### MONTMORILLON

Centre médico-social  
Rue Récollets  
Tous les lundis  
de 14 h à 16 h 30  
(1 lundi sur 2 en juillet et  
août)

### CIVRAY

Mairie  
Place du Général de Gaulle  
Les 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> lundis  
du mois de 9 h à 11 h 30

Les lieux de nos permanences sont susceptibles de changer au cours  
de l'année 2011. Ils sont régulièrement mis à jour sur notre site Internet

[www.poitiers.caf.fr](http://www.poitiers.caf.fr)



## III *Aidez-nous à vous aider*

Vous percevez les allocations familiales, une aide au logement, le revenu de solidarité active...

Ces prestations sont calculées en fonction de la législation et des informations que vous nous communiquez sur :

- ❖ la composition de votre famille,
- ❖ votre situation professionnelle,
- ❖ vos ressources,
- ❖ le logement que vous occupez.

POUR ÉVITER L'INTERRUPTION  
DE VOS DROITS, RENVOYEZ-NOUS  
IMPÉRATIVEMENT

La déclaration  
trimestrielle  
de ressources



pour le  
revenu  
de solidarité  
active (Rsa)

### POUR BÉNÉFICIER D'UNE PRESTATION, VOUS DEVEZ COMPLÉTER UN DOSSIER.

Pour éviter les allers-retours de votre dossier :

- ❖ lisez attentivement le document à compléter,
- ❖ accompagnez-le de toutes les pièces justificatives demandées,
- ❖ datez et signez les imprimés,
- ❖ indiquez-nous vos numéros de téléphone et adresse e.mail, ils nous seront utiles pour vous joindre et nous traiterons plus vite votre dossier.

## QUAND SEREZ-VOUS PAYÉS ?

Les allocations dues au titre d'un mois sont payées au début du mois suivant. La Caf verse les prestations familiales le 5<sup>e</sup> jour du mois.

### EN CLAIR,

- si le 5 tombe un samedi, la Caf effectue les versements aux établissements bancaires des allocataires le vendredi 4 ;
- si le 5 tombe un dimanche, elle effectue les versements le lundi 6.

Un délai de quelques jours est nécessaire aux organismes bancaires ou postaux pour que les sommes soient disponibles sur votre compte.


CALENDRIERS PRÉVISIONNELS DES PAIEMENTS 2011	
Prestations de décembre 2010 → le 5 janvier 2011	Prestations de juin 2011 → le 5 juillet 2011
Prestations de janvier 2011 → le 4 février 2011	Prestations de juillet 2011 → le 5 août 2011
Prestations de février 2011 → le 4 mars 2011	Prestations d'août 2011 → le 5 septembre 2011
Prestations de mars 2011 → le 5 avril 2011	Prestations de septembre 2011 → le 5 octobre 2011
Prestations d'avril 2011 → le 5 mai 2011	Prestations d'octobre 2011 → le 4 novembre 2011
Prestations de mai 2011 → le 6 juin 2011	Prestations de novembre 2011 → le 5 décembre 2011
	Prestations de décembre 2011 → le 5 janvier 2012

Les modifications entraînant une augmentation sont prises en compte à partir du mois suivant celui où elles se produisent, et par conséquent sont payées le mois d'après.

- ❖ **Exemple :** une naissance survenue courant septembre sera prise en compte au mois d'octobre et l'augmentation de la prestation payée le 5 novembre.

Les modifications entraînant une diminution sont prises en compte dès le 1<sup>er</sup> jour du mois au cours duquel elles se produisent. Elles sont déduites dès le paiement suivant.

- ❖ **Exemple :** un enfant n'est plus à charge courant septembre. Les prestations du mois de septembre ne sont pas dues pour cet enfant. Le versement du 5 octobre est réduit.



## IV *Comment nous signaler un changement de situation ?*

**POUR SIGNALER UN CHANGEMENT DE SITUATION, VOUS POUVEZ AUSSI LE FAIRE :**

- **sur Internet, avec le [www.caf.fr](http://www.caf.fr), espace Mon Compte**
- **par téléphone au 0 810 25 86 10**  
(prix d'un appel local depuis un poste fixe)
- **aux bornes "Caf en libre service" à l'Agence Caf de Châtellerault et à Poitiers au siège de la Caf, au Point Accueil Étudiant en centre-ville et à la Mairie en imprimant le document situé dans la rubrique "Formulaires".**

Afin d'éviter de perdre des droits, de devoir rembourser à la Caf des montants perçus à tort ou d'avoir des problèmes en cas de contrôle, avertissez immédiatement la Caf de vos changements de situation.

**Pour signaler un changement de situation :**

- ❖ un enfant quitte votre foyer, arrête ou reprend ses études ;
- ❖ vous reprenez une vie de couple ou vous vous séparez ;
- ❖ vous changez de banque ou de numéro de compte ;
- ❖ vous commencez ou terminez un stage ;
- ❖ votre situation professionnelle change ;
- ❖ un décès ou une maladie de longue durée survient dans votre famille ;
- ❖ vous changez de logement (même si le loyer ne change pas).

...détachez ce feuillet, complétez-le et envoyez-le-nous.



# IMPRIMÉ DE CHANGEMENT DE SITUATION à détacher

Nom : ..... Prénom : .....  
Votre numéro allocataire : .....  
Votre N° de téléphone : .....  
Votre adresse mail : .....@ .....

## LE CHANGEMENT INTERVENU DANS MA FAMILLE EST (COCHER LES CASES CORRESPONDANTES) :

### Un changement professionnel (préciser lequel en cochant une case ci-dessous) :

Ce changement a eu lieu le ..... / ..... / .....

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> J'ai trouvé un emploi*                            | <input type="checkbox"/> J'ai perdu un emploi | <input type="checkbox"/> Je suis au chômage    |
| <input type="checkbox"/> Je commence un stage                              | <input type="checkbox"/> Je finis un stage    | <input type="checkbox"/> Je suis à la retraite |
| <input type="checkbox"/> Autre changement professionnel (préciser) : ..... |   |  |
- \* Nom de l'employeur : .....

### Un changement familial (préciser lequel en cochant une case ci-dessous) :

Ce changement a eu lieu le ..... / ..... / .....

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Mariage                                      | <input type="checkbox"/> Concubinage              | <input type="checkbox"/> PACS                              |
| <input type="checkbox"/> Séparation                                   | <input type="checkbox"/> Divorce                  | <input type="checkbox"/> Décès                             |
| <input type="checkbox"/> Départ d'un enfant du foyer                  | <input type="checkbox"/> Fin d'études d'un enfant | <input type="checkbox"/> Arrivée d'un enfant dans le foyer |
| <input type="checkbox"/> Autre changement familial (préciser) : ..... |   |  |

### Un changement d'adresse, voici ma nouvelle adresse :

.....  
.....

À ma nouvelle adresse, je suis (cocher une case) :

- |                                    |                                       |  |
|------------------------------------|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Locataire | <input type="checkbox"/> Propriétaire | <input type="checkbox"/> Hébergé(e) gratuitement |
|------------------------------------|---------------------------------------|--|

Je suis à cette nouvelle adresse depuis le : ..... / ..... / .....

### Un changement de coordonnées bancaires : joignez-nous votre nouveau Rib

Ce changement a eu lieu le ..... / ..... / .....

Date : ..... Signature :

Merci de nous envoyer cet imprimé complété et signé à :  
**Caf de la Vienne – 41, rue du Touffenet – 86044 Poitiers Cedex**

Ou déposez-le dans un point d'accueil Caf.

Lors du traitement de cet imprimé, la Caf peut être amenée à vous demander des documents complémentaires.



→ **LE MÉDIATEUR DE LA CAF**

Vous avez un litige avec la caisse d'Allocations familiales et vous avez fait une réclamation. Vous n'acceptez pas la réponse qui vous a été faite.

Vous n'êtes donc pas satisfait de la Caf.

Le médiateur vous écoute et tente, avec les services de la Caf et vous, de mettre un terme à votre insatisfaction.

→ **COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR DE LA CAF ?**

Appelez le 0 810 25 86 10 ou adressez un courrier électronique à [mediateur.cafpoitiers@caf.fr](mailto:mediateur.cafpoitiers@caf.fr)

Le médiateur de la Caf vous contactera dans les 10 jours pour examiner avec vous la suite de votre demande.



Atelier d'éveil à Coureux

# V Repères sur l'accueil des enfants dans la Vienne

**VOTRE CAF AGIT POUR DÉVELOPPER DES SERVICES DE QUALITÉ ET DE PROXIMITÉ POUR LES ENFANTS DE 0 À 6 ANS.**

→ **Faire garder son bébé près de chez soi ?  
Trouver un centre de loisirs pour mon enfant après l'école ou le mercredi ?  
Une seule adresse : [www.mon-enfant.fr](http://www.mon-enfant.fr)**

## **Choisir un mode d'accueil collectif ?**

Cela signifie un cadre de fonctionnement précis, dans des locaux conçus pour les tout petits et sous la responsabilité de professionnels diplômés.

La crèche et la micro-crèche sont des établissements d'accueil régulier, à temps complet ou partiel. La halte-garderie est destinée à des gardes occasionnelles. L'établissement multi-accueil propose à la fois les services offerts par la crèche et la halte-garderie.

## **Choisir un mode d'accueil familial ?**

Dans une crèche familiale, votre enfant est accueilli dans un cadre familial au domicile d'un(e) assistant(e) maternel(le) agréé(e) employé(e) par la crèche et encadrée par des professionnels qualifiés. Des temps d'accueil sont prévus pour que les enfants bénéficient d'activités collectives.

Dans ces établissements, votre participation financière est calculée selon vos ressources et le nombre d'enfants à votre charge.

## → LE SAVIEZ-VOUS ?

**26 380 enfants de moins de 6 ans bénéficient des prestations que verse la Caf** (allocations familiales, aides au logement, minima sociaux, aides à la garde d'enfants).

Source : base allocataires Caf au 31/12/2009

## Choisir un mode d'accueil individuel ?

Vous pouvez employer un(e) assistant(e) maternel(le) agréé(e) par le Conseil général (Protection maternelle infantile). Votre enfant est alors accueilli au domicile de l'assistant(e) maternel(le). Il vous est aussi possible d'employer une personne pour prendre soin de votre enfant à votre domicile. Cette garde peut être partagée entre plusieurs familles, les enfants étant accueillis chez l'une et l'autre des familles.

L'assistant(e) maternel(le) agréé(e) et la garde à domicile sont rémunérés dans le respect des conditions légales fixées par le droit du travail.

Pour vous aider à choisir et à chercher un mode de garde, vous pouvez vous adresser à un Relais Assistantes Maternelles. C'est un lieu d'informations pour les parents et les assistant(es) maternel(les). La responsable de ce lieu vous informe, vous guide dans les démarches administratives liées à l'emploi d'un(e) assistant(e) maternel(le). Elle propose également aux assistant(es) maternel(les) des temps d'échanges, des animations où ces dernier(es) viennent participer avec les enfants à des activités d'éveil.



*Pour connaître les adresses des lieux d'implantation des structures d'accueil pour vos enfants, consultez le site [www.mon-enfant.fr](http://www.mon-enfant.fr)*



## VI *Contrôles et recours : tout est clair entre nous*

### → La fraude aux prestations Caf

La fraude se définit comme une action volontaire dans le but de tromper afin d'obtenir un droit auquel on ne peut pas prétendre (fausses déclarations, constitution de faux papiers, etc.). Lorsque la preuve est faite qu'une fausse déclaration revêt un caractère frauduleux, la Caf de la Vienne sanctionne en appliquant des pénalités financières ou en déposant plainte auprès du Procureur de la République.

### UN CONTRÔLE QU'EST-CE QUE C'EST ?

Un contrôle permet de comparer votre situation réelle à celle que vous avez déclarée. Il existe 3 types de contrôle :

- **Le contrôle par courrier**  
La Caf vous réclame un document pour justifier de vos ressources ou de votre situation de famille. Sans ce document, nous interrompons tout ou partie de vos droits aux prestations. En cas de non retour du justificatif demandé, nous suspendons le versement de tout ou partie de vos droits aux prestations.
- **La vérification des déclarations auprès d'autres organismes publics (Pôle Emploi, les Impôts...).**
- **La visite à votre domicile d'un contrôleur de la Caf**  
Les contrôleurs ont prêté serment. Ils vérifient la situation que vous avez déclarée à notre organisme.

### ET APRÈS ?

Quatre cas sont possibles :

- ❖ le contrôle montre qu'il n'y a rien à signaler ;
- ❖ nous vous devons de l'argent. Dans ce cas, nous vous verserons la somme sur votre compte habituel ;
- ❖ vous avez oublié de nous signaler un changement dans votre situation et la Caf vous a versé trop d'argent. C'est ce qu'on appelle un indu ou un trop perçu. Vous devrez nous rembourser ;
- ❖ en cas de fraude, le contrôle peut aboutir à une sanction financière ou à un dépôt de plainte.

## COMMENT REMBOURSER ?

- ❖ Si vous continuez à percevoir des allocations, nous retiendrons automatiquement le remboursement sur vos prochains versements selon un barème prédéfini.
- ❖ Si vous ne touchez plus d'allocations, vous devez nous payer par chèque ou par prélèvement.

→ Pour éviter de perdre des droits ou de devoir rembourser des sommes perçues à tort, avertissez immédiatement la Caf de vos changements de situation à l'aide de l'imprimé en page 9.

## QUELS SONT LES RECOURS POSSIBLES ?

Vous ne pouvez pas rembourser à cause d'une importante baisse de revenus? Vous n'êtes pas d'accord avec votre caisse?

- ❖ Vous pouvez nous envoyer un courrier pour demander un remboursement moins élevé, obtenir des explications, contester la décision ou solliciter une remise de dette.
- ❖ La commission de recours amiable examinera votre réclamation et vous répondra.

Pour plus d'informations, un document est à votre disposition. Demandez-le nous.

VOUS SOUHAITEZ UN  
REMBOURSEMENT MENSUEL MOINS ÉLEVÉ

Madame, Monsieur,

Par lettre du \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, la Caisse d'Allocations Familiales m'informe que j'ai perçu par erreur des prestations et que je dois à la Caisse la somme de \_\_\_\_\_ €.

Je suis actuellement dans l'impossibilité de rembourser chaque mois la somme que vous me demandez pour les raisons suivantes :

Je sollicite donc la possibilité de régler des mensualités de \_\_\_\_\_ €.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Signature

VOUS SOUHAITEZ DEMANDER  
UNE REMISE DE DETTE

Madame, Monsieur,

Par lettre du \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, la Caisse d'Allocations Familiales m'informe que j'ai perçu par erreur des prestations et que je dois à la Caisse la somme de \_\_\_\_\_ €.

Je suis actuellement dans l'impossibilité de rembourser la somme que vous me réclamez pour les raisons suivantes :

Je sollicite une remise totale de ma dette. Je sollicite donc un nouvel examen de ma situation par la Commission compétente.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Signature

VOUS SOUHAITEZ CONTESTER  
LA DÉCISION DE LA CAF

Madame, Monsieur,

Par lettre du \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, la Caisse d'Allocations Familiales m'informe que j'ai perçu par erreur des prestations et que je dois à la Caisse la somme de \_\_\_\_\_ €.

Je ne suis pas d'accord avec cette décision pour les raisons suivantes :

Je sollicite donc un nouvel examen de ma situation par la Commission compétente.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Signature

Nous gérons de l'argent public.  
Ensemble, veillons à ne pas le gaspiller.



## VII *Faisons mieux connaissance*

### QUELQUES POINTS DE REPÈRE

- 79 000 allocataires représentant plus de 192 000 personnes, dont 79 000 enfants, reçoivent une aide de la Caf soit 46 % de la population du département.
- En 2009, la Caf a versé 391 millions d'euros à ses allocataires au titre des prestations. Pour 25 % des bénéficiaires, les allocations représentent plus de la moitié de leurs ressources et pour 16 % d'entre eux, les allocations représentent la totalité de leurs ressources.
- 27 millions d'euros ont été versés aux collectivités locales et aux associations en 2009. Ces dépenses sont destinées aux familles. Par exemple, elles permettent de financer le fonctionnement des crèches à hauteur de 53 % en moyenne.

### LA CAF, UN SERVICE PUBLIC ACTEUR DE LA SOLIDARITÉ NATIONALE ET DE LA COHÉSION SOCIALE

La politique familiale consiste à aider les familles dans leur vie quotidienne : logement, loisirs, éducation, garde d'enfant, santé... Les acteurs sont nombreux : l'État, les collectivités locales, les associations, etc. La Caf est l'un d'entre eux. Héritière d'une longue histoire, elle s'adapte constamment aux mutations sociales.

Elle gère à grande échelle des prestations variées et complexes en faveur de la famille, du logement, de la lutte contre la précarité et le handicap.

La Caf de la Vienne apporte, dans un cadre déterminé par les pouvoirs publics, sa contribution à la politique familiale et à la protection sociale. Ses valeurs sont celles du service public. L'amélioration du service à l'usager est son objectif essentiel.

Les ambitions de la Caf sont d'être accessible et de favoriser l'accès à l'information et aux droits. Elle agit, dans le département, comme partenaire, pour que se développent des équipements et services de qualité pour les familles. Elle étudie les attentes de ses allocataires et de ses partenaires au moyen d'enquêtes. Elle analyse avec ses partenaires les besoins des familles sur les différents territoires.



## Caf de la Vienne

41, rue du Touffenet 86044 Poitiers Cedex  
[www.caf.fr](http://www.caf.fr)