ACTIVITÉ

RAPPORT 2024 | CAF DE LA SARTHE

La vie
du conseil
d'administration

Des femmes
et des hommes

Agir pour
toutes les familles

Garantir
la qualité et
l'accès aux droits

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf
de la Sarthe

AU SOMMAIRE

ÉDITO ● LES TEMPS FORTS 2024 ● LES CHIFFRES CLÉS

12 **LA VIE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

16 **DES FEMMES ET DES HOMMES AU SERVICE DES ALLOCATAIRES ET DES PARTENAIRES**

- La vie de nos équipes
- Travailler au service du réseau des Caf

25 **AGIR POUR TOUTES LES FAMILLES**

- Développer des services au coeur des territoires
- Une démarche partenariale et collaborative
- Le Service Public Petite Enfance
- La petite enfance, l'enfance, la jeunesse
- La parentalité
- Le cadre de vie et l'Habitat
- L'inclusion sociale

53 **GARANTIR LA QUALITÉ ET L'ACCÈS AUX DROITS**

- La relation de service : proximité et utilité
- Informer nos publics
- La qualité et le contrôle pour verser le juste droit

● LEXIQUE

Rapport d'activité • Directrice de publication : Ymane ALIHAMIDI-CHANFI • Cadre légal : conformément à l'article R122-3, modifié par décret n°2010-344 du 31 mars 2010 - art. 268, le directeur remet chaque année au conseil d'administration un rapport sur le fonctionnement admininistratif et financier de l'organisme • Réalisation : Caf de la Sarthe • Crédit photos : Caf de la Sarthe - Istock - Adobestock • Merci aux agents de la Caf de la Sarthe pour leur contribution • Tirage : 100 exemplaires • Juin 2025

Jean-François DORSCHNER,
Président du conseil d'administration
Ymane ALIHAMIDI-CHANFI, Directrice

À LA UNE

> « maintenir une politique de soutien auprès du public sarthois face aux difficultés et aux enjeux du quotidien.

L'année 2024 s'est inscrite dans la continuité de 2023, marquée par un contexte international instable ainsi que des tensions sociales nationales. Notre organisme, au service du système de la Sécurité sociale, a contribué à maintenir une politique de soutien auprès du public sarthois face aux difficultés et aux enjeux du quotidien.

Elaboré en format largement participatif en 2023, le nouveau Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG) 2023-2027 a été signé début 2024 entre la Caf de La Sarthe et la Cnaf. Déclinaison par la Caf de La Sarthe des orientations stratégiques contractualisées entre la Branche orientations et l'État, le CPOG reprend les engagements réciproques de la Caf et de la Cnaf à poursuivre la mise en œuvre d'une politique sociale durable et utile au service des familles sarthoises et aux côtés des partenaires du territoire.

À compter de l'année 2024, la Caf s'est fixé quatre ambitions, qui reprennent les orientations stratégiques nationales, régionales et départementales : Rendre visible la Caf et renforcer son identité ; Repositionner la Caf dans la dynamique territoriale ; Accompagner les femmes et les hommes dans les transformations ; Apporter une réponse adaptée aux attentes de tous nos publics en offrant un service de qualité.
Les engagements forts de la Caf passent donc par la concrétisation de toutes les actions essentielles à l'amélioration du quotidien des familles sarthoises autour de la garantie d'un accès efficace aux justes droits, de la simplification des démarches et de la qualité du service délivré.

Pour nos allocataires, cela s'est traduit au 1er trimestre 2024, par la mise en œuvre du dispositif Caf à Forts Enjeux (CFE). Dans le cadre du contrat CFE, la Caf de La Sarthe s'engage à améliorer durablement le traitement des dossiers allocataires, en regard, la Cnaf s'engage à mettre à disposition de la Caf les moyens pour atteindre les résultats attendus (renforts, ressources, formations, outils, ...). L'année 2024 a été marquée par l'intégration du montant net social, première étape de la réforme de la solidarité à la source en vue de simplifier et fiabiliser les déclarations des ressources. C'est également la mise en place du parcours attentionné autour de l'arrivée d'un enfant, afin d'être au plus près des familles lors de cet évènement majeur de la vie. Ce sont des synergies renforcées entre organismes de la Sécurité sociale de la Sarthe et de la région (Cpam, Carsat, Urssaf, Msa…) pour rendre plus lisibles les offres de service auprès de publics communs.

Ce sont des coopérations actives avec les acteurs territoriaux de la politique sociale dans le cadre notamment de la relance, par le Préfet, du schéma départemental des services aux familles (SDSF) ainsi qu'au travers des conventions territoriales globales. Par son soutien financier renforcé tout au long de l'année, la Caf a poursuivi son accompagnement du développement et du maintien de l'offre d'accueil du jeune enfant, ainsi que sa contribution à une politique d'inclusion sur le département.

2024, c'est l'année de consolidation du partenariat de la Caf aux côtés des collectivités et des institutions pour préparer l'avenir, en portant la mise en place de nouveaux services publics majeurs, autour de l'autonomie ainsi que de la Petite enfance.

Être solidaire, c'est pouvoir réagir rapidement et efficacement face à des situations de crise inédites. En 2024, le Conseil d'administration s'est mobilisé pour soutenir les centres sociaux sarthois, afin de les aider à atténuer les impacts financiers de l'évolution majeure de leur cadre conventionnel. De même, à la suite du cyclone qui a dévasté l'île de Mayotte en décembre 2024, la Caf de la Sarthe s'est mobilisée d'une part en prenant, aux côtés d'autres Caf du réseau, le relais de la gestion des dossiers des allocataires de Mayotte et, d'autre part, en participant à l'élan de solidarité nationale, par l'attribution, sur décision du Conseil d'administration, d'une aide financière exceptionnelle versée à la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte.

Durant toute cette année 2024, les équipes de la Caf et les membres du Conseil d'administration ont porté haut les valeurs de l'organisme, afin de délivrer un service de proximité, efficace et utile aux sarthoises et aux sarthois. Nous tenons tous deux à saluer l'engagement de chacune et chacun des collaborateurs et administrateurs, dans leurs missions respectives, au service des 106 697 allocataires sarthois et aux côtés de nos partenaires associatifs et institutionnels.

Regard sur...

Le contrat pluriannuel de gestion et d'objectifs (CPOG)

Traduction départementale des engagements pris entre la Cnaf et l'Etat, le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG) se situe au carrefour de la déclinaison des orientations nationales portées par la Cnaf et de la stratégie locale de la Caf. Le CPOG veille à une réponse adaptée aux besoins des publics et des territoires et au développement de la qualité des services proposés.

Pendant ces cinq années, les membres du Conseil d'Administration et équipes de la Caf de la Sarthe continueront leur engagement auprès des familles sarthoises et des personnes isolées pour déployer un service public juste, équitable et accessible à tous. L'organisme renforcera les synergies attendues par les partenaires et les réseaux départementaux pour être au plus près des besoins des usagers.

La Solidarité, valeur fondamentale de l'organisme se traduira par des actions concrètes pour améliorer l'accessibilité aux droits avec un juste équilibre entre des territoires urbains et ruraux, entre des différences générationnelles face au numérique et des services cohérents avec la réalité sociale des sarthois.

Pour maintenir un haut niveau de qualité de service, déployer des politiques publiques ambitieuses et gérer avec la plus grande rigueur des fonds publics, la Caf de la Sarthe a déterminé une trajectoire locale autour de différents axes stratégiques.

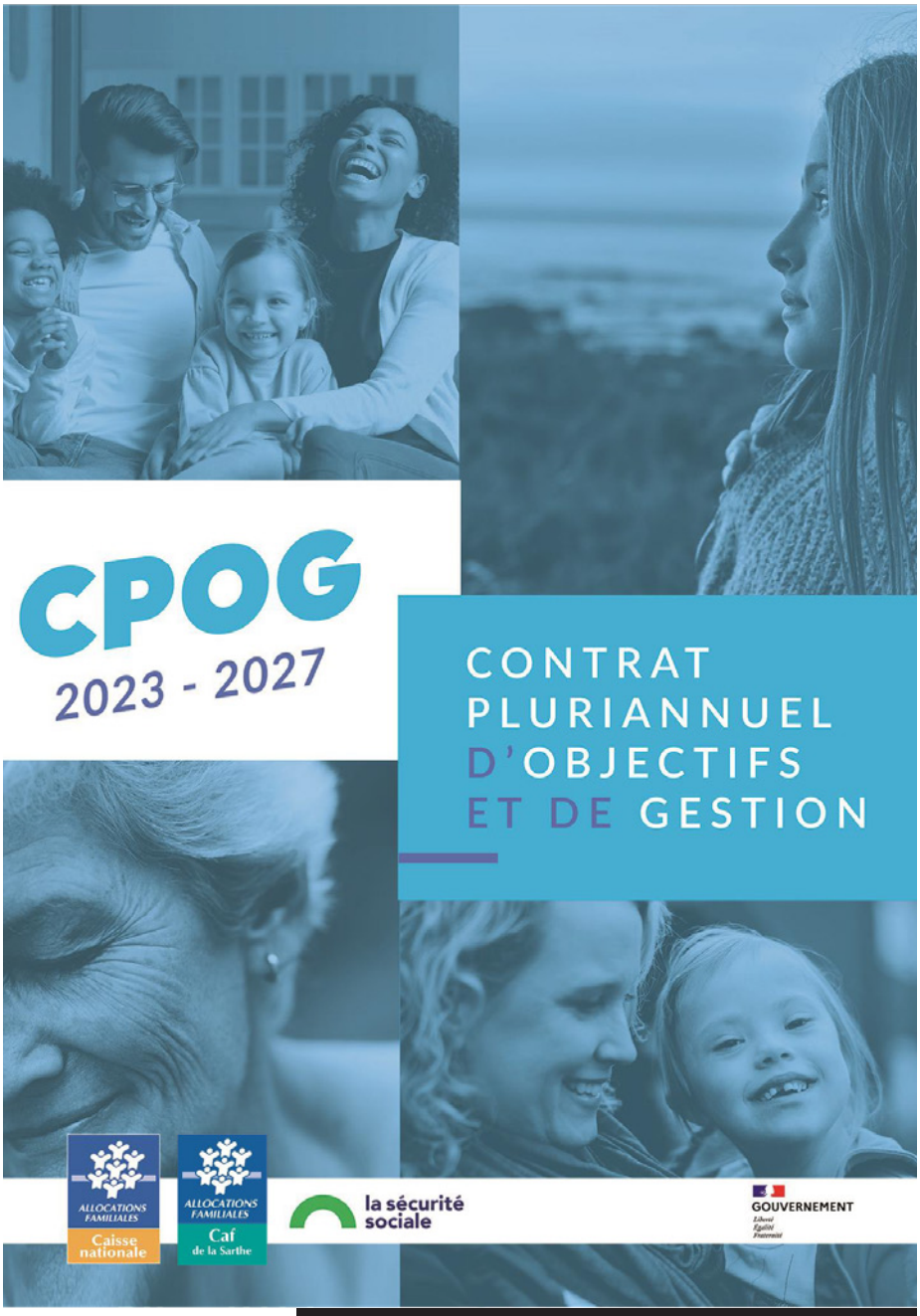
Poursuivre le développement des services attentionnés tout au long des parcours de vie
Garantir un accès efficace au juste droit en rénovant le modèle de délivrance des prestations.

Mobiliser les leviers de performance et accompagner les transformations, grâce à une organisation décentralisée, solidaire et au plus proche des territoires.

Notre département doit faire face à des enjeux sociaux concrets : vieillissement de la population, précarité et situation d'isolement en augmentation, une insuffisante offre d'accueil du jeune enfant, une difficulté d'accès au logement, la perspective du développement de l'accueil des étudiants…

La Caf de la Sarthe a défini des plans d'actions sur 10 thématiques s'appuyant sur les points forts et les axes d'amélioration identifiés :

la Petite Enfance, l'Enfance et Jeunesse, la Parentalité (avec la séparation et les violences intrafamiliales), l'Animation de la vie sociale - le Handicap – l'Autonomie, le Logement, la stratégie de service et d'accès aux droits, la délivrance du juste droit, la responsabilité sociétale des organisations, la coopération et les dispositifs de coordination territoriaux et l'innovation.



Déclinaison locale du COG

JANVIER

[Le 18]
Visite de Thierry Dufant, directeur comptable Cnaf

Thierry Dufant, directeur comptable et financier de la Cnaf, a partagé un temps d'échanges avec la direction de la Caf et les équipes du pôle financier et comptable le jeudi 18 janvier, avant la rencontre des équipes Cnaf sur le site du Mans.

FÉVRIER

[Le 22]
Signature CPOG

Le Conseil d'administration de la Caf de la Sarthe a voté à l'unanimité le CPOG 2023-2027. Son président Jean-François DORSCHNER et la directrice Ymane ALIHAMIDI-CHANFI ont signé cette feuille de route dont les ambitions sont partagées et soutenues par les administrateurs.

MARS

[Du 18 au 24]
Semaine de la Petite enfance

Organisée par la ville du Mans, en partenariat avec la Caf, cet évènement entièrement gratuit encourage les rencontres, les échanges et la réflexion, sur l'ensemble de la ville, à travers 58 lieux mobilisés du 18 au 24 mars.

QUE S'EST-IL PASSÉ EN 2024 ?

AVRIL

[Le 15]
Renouvellement de CTG

La Caf de la Sarthe et la COMMUNAUTE DE COMMUNES DE MAINE CŒUR DE SARTHE renouvellent leur engagement de partenariat pour 2024/2028.

JUIN

[Le 26]
Live destiné aux jeunes en partenariat avec la CPAM

La Caf de la Sarthe en partenariat avec l'Assurance Maladie organise un Webinaire pour les jeunes entre 17 et 25 ans ! Au programme : aide au logement, prime d'activité, carte vitale, compte Ameli, démarche de santé…

SEPTEMBRE

[Le 11]
Job dating à la Préfecture

Organisé par le Réseau pour l'Emploi, l'évènement s'est tenu dans la préfecture de la Sarthe. La Caf de la Sarthe a présenté le métier de Conseiller de service à l'usager auprès d'une cinquantaine de candidates et candidats.

OCTOBRE

[Le 08]
Renouvellement de partenariat

La Caf et la Communauté de communes du Pays Fléchois s'engagent pour les familles du territoire au service de la parentalité, de l'accès au numérique, de l'accueil des enfants de moins de 3 ans, de l'accompagnement des enfants de 3 à 11 ans et de l'offre de service auprès des jeunes (prévention, autonomie…).

NOVEMBRE

[Le 14]
Visite de Jean-Baptiste Frossard, Directeur du projet SPPE à la direction de la Sécurité sociale

Aux côtés de Elisa BAZIN, ils ont rencontré les équipes du service Accompagnement et développement des territoires de la Caf de la Sarthe. Retour sur le contexte et les objectifs du service public de la petite enfance (SPPE) avec un point d'étape sur son déploiement au niveau national et à l'échelle départementale.

NOVEMBRE

[Le 29]
Visite de Nicolas Grivel

Nicolas Grivel, directeur général de la CNAF s'est déplacé en Sarthe pour échanger avec les équipes et la presse locale à propos de l'expérimentation du projet de solidarité à la source.

DÉCEMBRE

[Le 20]
Appel à projets pour la Semaine Nationale de la Petite Enfance 2025

Caf de la Sarthe et Association Agir pour la petite enfance sont partenaires pour promouvoir la Semaine Nationale de la Petite Enfance 2025 sur le département. Le 20 décembre, un webinaire a été proposé aux porteurs de projets !

2024 EN CHIFFRES

106 697
ALLOCATAIRES

46 %
de la population sarthoise

261 619
personnes couvertes
par une prestation familiale
dont **112 150** enfants

727 752 256 €
VERSÉS AUX FAMILLES
ET PARTENAIRES

687 656 649 €
prestations légales

6 445 €
montant annuel moyen
de prestations légales
versé aux allocataires

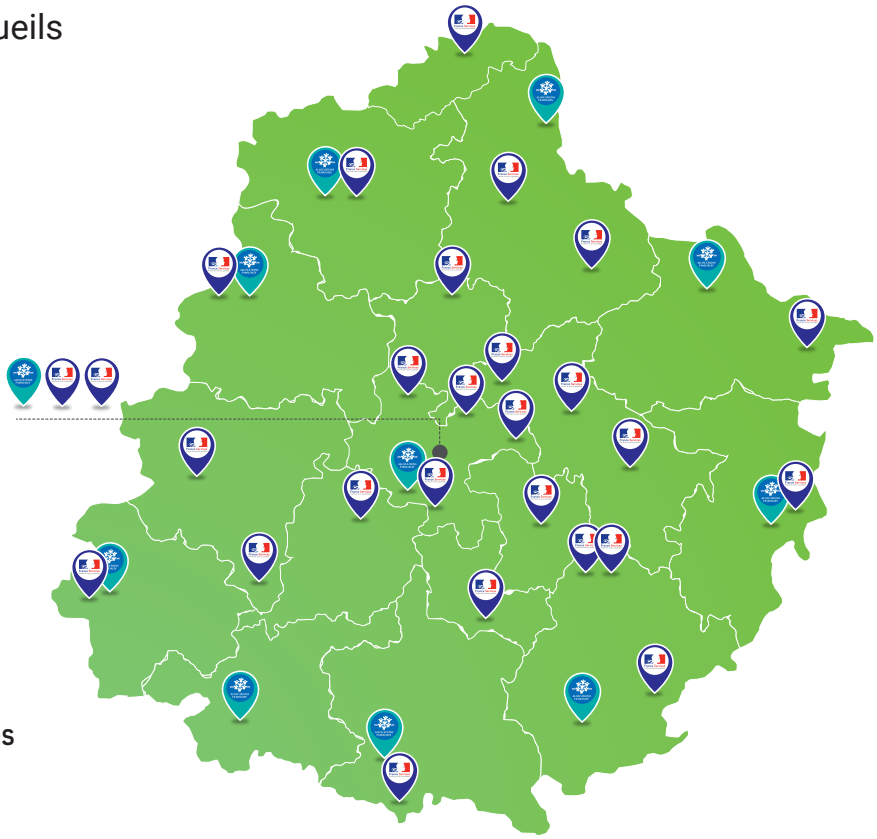
40 095 607 €
en action sociale

24
ADMINISTRATEURS

275
SALARIÉS

Cartographie de nos accueils

59 664
visiteurs dans nos accueils



Au 31 décembre2024

Accueil Caf

Maison France services

Les engagements de service

Délai de démarche des prestations légales en jours

OBJECTIF < = 16 → RÉSULTAT 13,6

Délai de démarche des minima sociaux en jours

OBJECTIF < = 15 → RÉSULTAT 11,7

Stock de pièces à traiter en jours (moyenne mensuelle)

OBJECTIF < = 6 → RÉSULTAT 3,11

Taux de réclamations traitées < 10 jours

OBJECTIF > = 75 % → RÉSULTAT 85,1%

Taux d'appels traités

OBJECTIF > = 85 % → RÉSULTAT 75,9%

La vie du conseil d'adminstration

24
administrateurs

4
réunions

Composé de 24 membres, le conseil d'administration **vote** les budgets, valide le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion, **approuve** les comptes annuels, **oriente et contrôle** l'activité de la Caf dans le cadre de rapports présentés par le directeur sur les activités de la Caisse.
Il définit, conformément aux orientations nationales, les priorités locales en matière d'action sociale et s'assure de la mise en application des délibérations. 3 représentants du personnel y siègent avec voix consultative.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président : Jean-François DORSCHNER
1ère vice-présidente : Martine BARRAULT
2ème vice-présidente : Annabelle BOUHOURS-DURANT
3ème vice-président : Aurélien DEMOTIER

Compostion au 31 décembre 2024

Représentants des Assurés sociaux

CFDT
Eric EZANNO
Valérie ROPERS
Suppléants
Mickaël LASSEAUX
Audrey POIROT-BOURDAIN

CFE-CGC
Martine BARRAULT
Suppléant
Didier HAYES

CFTC
Serge NEPOTE-CIT
Suppléante
Véronique POILVILAIN

CGT
Céline LENOIR
Pascal RAPICAULT
Suppléants
Valérie LAMBERT
À pouvoir

CGT-FO
Jean-François DORSCHNER
Jean-François LOUVEAU
Suppléants
Geoffrey LEMARIÉ
Valérie MANCEAU

Représentants des Travailleurs indépendants

CPME
À pourvoir
Suppléant à pourvoir

FNAE
Hugues SOAREZ
Suppléant à pourvoir

U2P
Aurélien DEMOTIER
Suppléant à pourvoir

Représentants des Employeurs

CPME
Christian NOTTE-FORZY
Valérie LETESSIER
Suppléants à pourvoir

MEDEF
Annabelle BOUHOURS-DURANT
Marie-Christine DUFOUR
Suppléants
Jean-Marc LAFFAY
À pouvoir

U2P
À pourvoir
Suppléant à pourvoir

Représentants des associations familiales

UNAF
Cyrille FROGER
Lorette LEPINETTE
Marie-Christine PRIOLLAUD
Delphine SECHE
Suppléants
Audray CHAVIGNAUD
Laurence DELAURIERE
Nadège GERAU
Mostafa LABZAE

Représentants des Personnes qualifiées

Nadia BAKOUR
Lionel BOUCHER
Laurent BRANCHU
Benjamin PARIS

Représentants du personnel

COLLÈGE CADRES
Yann PETITJEAN
Suppléant
Hamid MOUHTADI

COLLÈGE EMPLOYÉS
Sabine ROYER
Sonia RAGOT
Suppléantes
Christelle OUDIN
Marlène LEBOULANGER

Les temps forts et les principales décisions

Au cours de l'année 2024, se sont tenus 4 Conseils d'administration.

22 février

• Vote du Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG) 2023-2027
• Vote des budgets initiaux de Gestion administrative, du Centre de ressources, des services mutualisés et d'action sociale 2024
• Modification du règlement intérieur d'action sociale Aides financières individuelles (AFI)
• Désignation de la composition de la Commission de recours amiable (CRA)
• Prise de fonction de la nouvelle sous-directrice du Centre de ressources, Pauline Sterdyniak

18 juin

• Vote sur le financement de l'aide à domicile
• Présentation du rapport d'activité 2023 de la Caf
• Présentation du bilan de la médiation administrative 2023
• Présentation du bilan de la politique vacances et loisirs 2023
• Etat des lieux des Conventions territoriales globale (CTG)
• Présentation du futur Service départemental de l'autonomie (SDA)

Le Conseil d'administration de la Caf de la Sarthe a voté à l'unanimité notre CPOG 2023-2027 lors de la séance du 22 février. Son président Jean-François DORSCHNER et la directrice Ymane ALIHAMIDI-CHANFI ont signé cette feuille de route dont les ambitions sont partagées et soutenues par les administrateurs.

17 octobre

• Vote des budgets rectificatifs 2024 de Gestion administrative, du Centre de ressources, des services mutualisés
• Approbation des comptes et présentation du rapport financier 2023

28 novembre

• Approbation de la nomination de la nouvelle Directrice comptable et financière, Céline Richard
• Vote des budgets initiaux de Gestion administrative, du Centre de ressources, des services mutualisés et d'action sociale 2025
• Ajustement du règlement intérieur des Aides financières individuelles au vu de la consommation 2024
• Modification du règlement intérieur d'action sociale Aides financières aux partenaires (AFP)
• Information sur le Service publique de la petite enfance (SPPE)
• Présentation de la Convention d'objectifs et de services du Centre de ressources 2023-2027

Des femmes et des hommes au service des allocataires et des partenaires

275
salariés

92/100
Index de l'égalité femmes-hommes

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

LA VIE DE NOS ÉQUIPES

L'équipe de direction

De gauche à droite : Stéphane Jover, Laurence Tondeur, Pauline Sterdyniak, Ymane Alihamidi-Chanfi, Hélène Jaunet et Clotilde Grasset-Delacour

Ymane ALIHAMIDI-CHANFI directrice de la Caf de la Sarthe. Son rôle est de définir, avec l'appui de l'équipe de direction, les orientations stratégiques de l'organisme. Elle assure le pilotage de leur déclinaison.

Stéphane JOVER, directeur comptable et financier , a assuré le pilotage de la direction comptable et financière (comptabilité, recouvrement, gestion de la fraude, vérification, contrôle sur place allocataires) et du service informatique jusqu'au 30 septembre 2024.

Hélène JAUNET, directrice-adjointe, a en charge les ressources. Elle assure le pilotage des ressources humaines, de la gestion des biens, de la communication, de l'appui au pilotage et de la médiation administrative.

Clotilde GRASSET-DELACOUR, en qualité de sous-directrice, a en charge la production et la relation de service.

Laurence TONDEUR, sous-directrice de l'action sociale. Elle a en charge les services d'Accompagnement et Aides aux Familles ainsi que le service d'Accompagnement et Développement des Territoires.

Pauline STERDYNIAK, sous-directrice, assure le pilotage du centre de ressources des régions Centre-Val de Loire et Pays de la Loire.

Regard sur...

La journée du personnel ancrée dans son territoire

Vendredi 27 septembre, la direction de la Caf de la Sarthe a réuni ses agents pour une journée du personnel rythmée et conviviale. Accueillies à la salle culturelle Éolienne d'Arnage, les équipes ont profité d'un temps de cohésion autour de messages de la directrice Ymane ALIHAMIDI-CHANFI et d'ateliers animés par des agents de la Caf.

Une journée riche qui a permis aux 250 agents de partager des échanges conviviaux et de participer à des animations ludiques. Une occasion de mieux se connaître et de renforcer les liens autour de notre mission d'utilité publique au service des familles sarthoises.

Un évènement enthousiasmant, ancré dans son territoire sarthois symbolisé par le choix d'un lieu communal, accompagné par des prestataires locaux comme l'Esat des prairies, traiteur inclusif qui a réalisé une prestation de qualité avec une équipe chaleureuse et professionnelle. La direction et le groupe de travail qui orchestraient la journée ont fait la surprise de faire intervenir l'artiste et mentaliste sarthois Mathieu Chesneau pour le plus grand plaisir des agents.

Ce temps fort s'inscrit dans l'agenda de la vie de l'organisme pour réunir l'ensemble du personnel autour des enjeux du territoire.

Quelques chiffres

FORMATION

5 833
heures
de formation

545
participations
à des formations

107 997 €
de dépense
en formation

EFFECTIF

266
CDI

5
CDD

2
Apprentis

2
Contrats profes-
sionnalisation
(CQP GCA)

RÉPARTITION

56
HOMMES
20,4 %
DE L'EFFECTIF

219
FEMMES
79,6 %
DE L'EFFECTIF

MOYENNE D'ÂGE
46 ANS

ANCIENNETÉ
17 ANS

Zoom sur

Job dating à la Préfecture destiné aux quartiers prioritaires du Mans

Organisé par le Réseau pour l'Emploi, l'évènement s'est tenu à la Préfecture de la Sarthe. La Caf de la Sarthe a présenté le métier de Conseiller de service à l'usager auprès d'une cinquantaine de candidates et candidats.

En participant à ce job dating, la Caf de la Sarthe qui agit au quotidien pour les familles sarthoises, contribue également à l'insertion professionnelle en tant qu'employeur.

Mobilité

La Caf de la Sarthe favorise les déplacements en mobilité douce et encourage les agents à des modes alternatifs avec le Forfait mobilité durable issu de la Loi d'orientation des mobilités.

Covoiturage, vélo avec ou sans assistance électrique, trottinette, gyropode... Les agents s'engagent à un nombre de déplacements pour réaliser leur trajet domicile/travail dans l'année.

37
BÉNÉFICIAIRES

3 723
DÉPLACEMENTS VALORISÉS

8 000 €
VERSÉS

Temps forts...

Collecte de jouets au profit du Secours Populaire

Dans le cadre d'une semaine autour de Noël, la Caf de la Sarthe a réalisé une récolte interne au profit du Secours Populaire.

Les agents ont donné des jeux et des jouets qui seront redistribués par le Secours Populaire auprès de familles sarthoises.

Solidarité avec Mayotte

Suite aux dévastations du cyclone qui a ravagé le département de Mayotte en décembre, la Caf de la Sarthes'est mobilisée pour soutenir les allocataires mahorais. Une équipe dédiée de la production a pris en relais la gestion des prestations pour assurer une continuité de service et de versement, aux côtés de la Caf du Calvados.

La connaissance de ce territoire et de la règlementation particulière ont facilité cette prise en charge. Face à des catastrophes au caractère exceptionnel, la Solidarité, valeur fondamentale de la Sécurité sociale prend un sens encore plus fort et prouve la nécessité de l'entraide au sein de notre société.

Réduire les délais de traitement : les équipes mobilisées

La Caf a continué sur toute l'année 2024 la mise en place d'actions pour améliorer les délais de traitement en adaptant sa production. Favoriser les ouvertures des droits et éviter leurs ruptures sont des enjeux majeurs pour répondre aux besoins du public sarthois. La promotion des téléservices contribue à favoriser les démarches auprès des allocataires.
Dans le cadre de la réforme de la solidarité à la source, la déclaration des ressources évolue en s'appuyant sur le montant net social. En janvier 2024, une première étape a concerné les déclarations par les bénéficiaires de la Prime d'activité et du Rsa. Cette évolution nécessite un accompagnement permanent en proximité avec les allocataires. Les équipes sont mobilisées avec en objectif la mise en application des déclarations pré-remplies au 1er mars 2025, nouvelle étape qui simplifiera les démarches et facilitera l'accès aux droits.

TRAVAILLER AU SERVICE DU RÉSEAU DES CAF

Le traitement des courriers physiques et des documents numériques au service des allocataires

Dans le cadre de la mutualisation de l'acquisition et de la numérisation des flux entrants, la Caf de la Sarthe gère quotidiennement les flux entrants de 9 Caf (Indre, Indre et Loire, Cher, Loir et Cher, Loiret, Maine et Loire, Mayenne, Sarthe et depuis le 1er mars 2024, l'Eure et Loir).

Elle prend en charge le traitement des courriers physiques et des documents numériques reçus via le site Caf.fr et l'application mobile. Elle numérise les différents documents et les intègre dans les outils métier pour en permettre leur traitement par les différentes équipes de production. Elle procède également à l'immatriculation des nouveaux allocataires des organismes de la région.

Reconnue pour ses résultats en matière de productivité, l'équipe Ged Mutualisée de la Caf de la Sarthe s'investie dans l'entraide nationale entre Caf pivots et participe activement aux différents projets nationaux.
La bonne préparation en amont des documents et courriers est essentielle pour faciliter la numérisation et le vidéocodage, permettant ainsi un gain de productivité et le paiement à bon droitdes dossiers des allocataires.

99%
des pièces numérisées à J intégrées au système d'information à J+1

4 634 071
pages intégrées en 2024 (soit 18 462 documents par jour) pour les 9 caf dont 621 250 pour la caf de la Sarthe

655 176
plis numérisés en 2024 pour les 9 caf

Missions Nationales au sein de la Caf de la Sarthe

La Caf de la Sarthe contribue également à la vie du réseau des caisses d'allocations familiales par l'intermédiaire de missions nationales sur des thématiques diverses :
- L'animation du club technique régional de l'animation de la vie sociale,
- Le pilotage de l'éditique via le Service National de Gestion de l'éditique,
- Les achats nationaux auprès de la Direction du réseau.

La participation au service national d'appui à la production

La Caf de la Sarthe soutient les Caf en difficulté au sein du Snap qui intervient pour l'ensemble du territoire national auprès des caisses désignées par la Cnaf. Les équipes mobilisées ont soutenu les Caf de la Réunion, de la Seine-et-Marne, de la Drôme et du Haut-Rhin.

Le Centre de ressources (CDR) au service des Caf de la région Centre Val de Loire et Pays de la Loire

Le centre de ressources, adossé à la Caf de la Sarthe, accompagne les onze caisses de la région Centre-Val de Loire et Pays de la Loire sur une dizaine d'expertises (production, action sociale, achat-marché, pilotage, etc.).

Il assure 3 missions principales :
• assurer une assistance et un appui de proximité auprès des Caf de la région et contribuer à l'animation de la vie régionale.
• accompagner le déploiement des outils et des réformes
• contribuer aux projets nationaux

LES TEMPS FORTS

CAFTROC des formateurs de la région Centre Pays de la Loire

Issu des réflexions du groupe de travail régional, le premier CAFTROC des formateurs des régions Centre Val de Loire et Pays de la Loire s'est tenu le 10 décembre 2024.
Cette journée placée sous le signe du partage fut riche de rencontres et de découvertes notamment en matière de ressources et méthodes innovantes développées par des caisses de la région.

Séminaire Production - Vérification

En octobre 2024, s'est tenu le 1er séminaire régional associant 45 participants issus des services production et vérification. L'enjeu de ce séminaire était de travailler sur le thème de la transversalité, d'optimiser les liens entre les deux domaines, d'accéder à une vision collective et partagée des enjeux et objectifs.

La relation de service et la sûreté s'associent face aux incivilités en région CPL

La thématique des incivilités est une forte préoccupation des caisses.
Face à ce constat, les conseillers relation de service et sûreté se sont associés pour proposer en 2024 des animations communes avec les équipes d'accueil de la région, pour travailler sur la prévention des incivilités, en intégrant la sûreté, le vécu des managers en tant qu'intervenants dans les situations difficiles et l'accompagnement des agents. Ils ont ainsi pu échanger sur leurs méthodes de travail, leurs besoins, et leurs difficultés.

Les «24 heures de l'Immobilier »

Organisée les 30 et 31 mai, le CDR a organisé une réunion rassemblant les référents régionaux immobilier et l'Ademe (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie) et des représentants de la Cnaf pour travailler sur la transition écologique.

Les chiffres-clés

L'ANIMATION RÉGIONALE

45 sessions d'accompagnement

177 personnes formées

38 réunions d'information

9 réunions d'information

189 réunions régionales

244 accompagnements individualisés

LES RÉSULTATS

100 % de la feuille de route réalisé

97 % de demandes traitées en moins de 21 jours

8,7/10 satisfaction des Caf

Agir pour toutes les familles

106 697
allocataires

727 75256 €
versés aux familles
et aux partenaires

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

DÉVELOPPER DES SERVICES AU COEUR DES TERRITOIRES

La Caf contribue au développement de la politique sociale sur le département aux côtés de nombreux partenaires. Au travers de conventions et de coopérations, la Caf accompagne la mise en place d'actions concrètes et utiles pour répondre aux enjeux du territoire sarthois. Ce sont également des engagements au travers du Schéma départemental des services aux familles ainsi qu'une intégration active dans le déploiement de nouveaux services publics pour mieux servir les sarthoises et les sarthois dans leur quotidien.

Le service Accompagnement et développement des territoires de la Caf de la Sarthe déploie une nouvelle organisation

Le service Accompagnement et développement des territoires (ADT) s'est doté d'une nouvelle organisation en 2024 pour l'activité de chargé de conseil et de développement. Jusqu'à alors, les 11 chargés de conseil et de développement avaient une double mission : d'un côté, l'accompagnement local des partenaires, avec un portefeuille de territoires ; d'un autre côté, une référence départementale sur une thématique d'action sociale (la petite enfance, par exemple).
Désormais, en vue de favoriser le développement d'expertise dans un contexte d'accroissement de la règlementation, les chargés de conseil et de développement sont pour la plupart spécialisés « accompagnement local » ou « référence thématique départementale ». Des postes dédiés aux thématiques Petite enfance, Parentalité et handicap, CTG-SDSF-Cadre de vie, ont ainsi été créés. Notre fonctionnement interne a été réajusté pour favoriser les synergies via des temps de partage réguliers entre les différents métiers.

Coopérations

Lancement du service public départemental de l'autonomie (SPDA)

Ce service public national de proximité vise à améliorer l'accompagnement des personnes âgées, des personnes en situation de handicap ainsi quede leurs aidants en simplifiant les parcours grâce à la coordination des acteurs territoriaux spécifiques au handicap et à l'autonomie.

Le SPDA s'appuie sur une coopération locale de l'ensemble des acteurs de la politique de l'autonomie avec l'engagement d'un socle commun de missions dans tous les départements :

- accueil, information et orientation ;
- évaluation des situations et attribution des droits ;
- coordination des parcours ;
- actions de prévention et de repérage.

Porté par le conseil départemental en lien avec l'Agence régionale de santé (ARS), la Caf contribue au SPDAaux côtés de nombreux acteurs, elle a activement participé aux travaux et aux ateliers SDPA pour identifier et prioriser les actions propres au contexte local.

Le département de la Sarthe a fait parti des 18 départements préfigurateurs avant la généralisation sur tout le territoire national.

Caf et Cpam de la Sarthe s'engagent au travers d'une convention de partenariat

Les deux organismes renouvellent leur engagement mutuel pour renforcer l'accès aux droits et simplifier les parcours autour de publics communs.
Ymane ALIHAMIDI-CHANFI, Directrice de la Caf et Pascal ROCHOIS, Directeur de la Cpam ont signé une convention pour agir ensemble en faveur de populations ciblées (jeunes, familles monoparentales, personnes en précarité financière…).
Des actions communes sont déjà mises en place depuis plusieurs années, une priorité de travail à venir sera portée sur le parcours santé des aidants et le parcours séparation-familles monoparentales.
Ce sont des engangements communs autour de services attentionnés et d'offres de services spécifiques lors d'évènements de vie (arrivée de l'enfant, décès) qui viennent bouleverser les familles.

UNE DÉMARCHE PARTENARIALE ET COLLABORATIVE

La convention territoriale globale est une démarche de contractualisation entre la Caf et un EPCI ou une commune, qui permet de développer et partager un projet social sur le territoire sur les champs d'interventions communs : petite enfance, enfance et jeunesse, parentalité, animation de la vie sociale ou encore accès aux droits. Au regard des orientations de la CNAF, il s'agit désormais d'un cadre de partenariat privilégié sur les territoires, en faveur d'une cohérence accrue des politiques sociales et familiales locales.

La convention territoriale globale (CTG) est établie à partir d'un diagnostic partagé, tenant compte de l'ensemble des problématiques du territoire et des acteurs concernés. À ce titre, elle associe les habitants aux politiques qui les concernent, soutient l'action et la réponse à de nouveaux besoins, se nourrit des politiques publiques et fait vivre un projet de territoire attractif et innovant. La CTG est signée pour une durée généralement de 4 à 5 ans, avec mise en œuvre d'un plan d'action. En 2024, six CTG ont été renouvelées : Mairie Allonnes, Sivom du Bocage Cenomans, Communauté de communes Maine Cœur de Sarthe, Communauté de communes du Pays Fléchois. Les CTG de la Communauté de communes Sud Sarthe et de la Communauté de communes Maine Saosnois ont été cosignées avec la MSA.

Signature CTG avec la Communauté de communes Sud Sarthe et la MSA

Le réseau des chargés de coopération

Les chargés de coopération sont des acteurs clés dans la démarche CTG. Ils pilotent cette convention en organisant son élaboration. Ils définissent et accompagnent l'organisation de la réflexion par l'élaboration de la CTG, puis la pilotent en mettant en œuvre les orientations stratégiques de la CTG, le plan d'action associé, et en l'évaluant, en lien avec la Caf. Ces postes sont soutenus financièrement par la Caf.

En 2024, le réseau des chargés de coopération, qui fait l'objet d'une coanimation CAF -Chargés de coopération s'est réuni à trois reprises : 21 mars 2024 sur l'élaboration d'une CTG et l'élaboration d'une fiche métier du chargé de coopération CTG, le 30 mai sur la thématique de projet de territoire, le 21 novembre autour du service public de la petite enfance (SPPE) et du partage d'outils.

Le schéma départemental des services aux familles (SDSF) : un engagement collectif

Le schéma départemental des services aux familles est un cadre de travail partenarial installé depuis 2016 qui permet de croiser les priorités des différents partenaires et de coordonner au mieux leurs actions au niveau départemental et infra-départemental.

Préfecture, Caf, Conseil départemental, association des Maires, et la MSA Mayenne-Orne-Sarthe sont engagés autour d'une feuille de route commune pour porter une véritable politique sociale au service des familles sarthoises. Le schéma départemental des services aux familles a été adopté en décembre 2022 pour la période courant jusqu'à 2026 inclus.

Plusieurs facteurs ont contribué à retarder le déploiement plein et entier du SDSF notamment un changement des interlocuteurs dans les différentes institutions signataires (Etat, Caf, Msa, Département) et une comitologie manquant d'opérationnalité.

Cependant, un certain nombre d'actions sont mises en oeuvre ou en cours de réalisation : la co-animation du réseau RPE entre la Caf et le Conseil départemental, le développement des dispositifs « Promeneurs du Net » et « Innove Jeune », l'organisation d'une journée départementale « Contrat local d'accompagnement à la scolarité » (CLAS) par la Caf en 2023, ou encore le maintien du comité « médiation familiale et espaces de rencontre » réunissant la Caf, la Justice, le Conseil départemental et la MSA.

En 2024, une relance du SDSF a été amorcée autour d'une réflexion sur une gouvernance plus souple et d'une série d'actions ciblées dont le déploiement du Service Public de la Petite Enfance (SPPE) introduit par la loi pour le Plein emploi du 18 décembre 2023.

Le comité départemental des services aux familles (CDSF), l'instance de pilotage stratégique et politique du SDSF y est désigné comme le pilote du SPPE à l'échelle départementale. En effet le SPPE a vocation à se déployer en tenant compte du diagnostic et des priorités partagées au sein du SDSF. Il s'agira donc d'un axe structurant pour la relance du SDSF en 2025.

LE SERVICE PUBLIC PETITE ENFANCE

Le service public de la petite enfance vise à garantir à chaque famille une solution d'accueil de qualité pour son jeune enfant, à un prix raisonnable et comparable quel que soit le mode d'accueil.

Service Public de la petite enfance

Cette politique d'accueil du jeune enfant, initiée par le Président de la République en 2022, résulte de plusieurs constats : des inégalités d'accès à un mode d'accueil, une qualité d'accueil inégale et une pénurie de professionnels de la petite enfance. Pour faire face à cette situation, une concertation a été lancée en 2023, aboutissant à la refondation de la politique d'accueil du jeune enfant dont les principes d'action sont :

Lever tous les freins au développement de l'offre d'accueil ;

Replacer le respect des besoins des jeunes enfants au cœur des objectifs, pratiques et contrôles de l'accueil du jeune enfant ;

Attirer de nouveaux professionnels vers les métiers de la petite enfance ;

Aller vers chaque parent et chaque enfant pour les accompagner vers un accueil réellement universel.

En 2024, des premiers échanges exploratoires ont été menés autour du futur Service Public de la Petite Enfance (SPPE), dans la perspective de sa mise en œuvre nationale à partir de 2025. Ces échanges ont permis d'ouvrir une réflexion partagée sur les enjeux à venir.

Rencontre

Jean-Baptiste FROSSARD, Chef de la mission nationale Service Public Petite Enfance

Le 14 novembre, Monsieur Jean-Baptiste Frossard, chef de la mission nationale SPPE à la Direction de la Sécurité Sociale, et Madame Eliza Bazin, adjointe, ont rencontré l'équipe du service Accompagnement et développement des territoires (ADT) pour échanger sur le déploiement du service public de la petite enfance (SPPE).

Ce temps a été l'occasion de revenir sur le sens et l'ambition du SPPE : proposer une offre d'accueil adaptée aux besoins diversifiés de tous les enfants, accessible et de qualité, sur l'ensemble du territoire. Consacré juridiquement par la loi du 18 décembre 2023 « Pour le plein emploi », un certain nombre de décrets d'application étaient en attente de parution. Les échanges ont ainsi porté autour de la mise en œuvre du SPPE : articulation au niveau départemental avec l'Etat, plan de contrôle interinstitutionnel, communication sur les territoires, questionnements autours des compétences ou encore les nouveaux protocoles de contrôle.

LA PETITE ENFANCE, L'ENFANCE, LA JEUNESSE

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

Soutien à l'accueil collectif : un engagement renforcé via la PSU

En 2024, la Caf a poursuivi son engagement en faveur du développement et du maintien de l'offre d'accueil du jeune enfant via le financement au titre de la Prestation de Service Unique (PSU). Cette aide a permis de soutenir 67 établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE) dans le département représentant un budget de 11 196 610 €.
Ce soutien financier contribue à la pérennisation et à la qualité du service rendu aux familles.
Deux évolutions majeures ont marqué l'année :

• Le bonus attractivité, mis en place pour renforcer l'attractivité des métiers de la petite enfance, a été mobilisé par 25 structures (38% des EAJE) pour un financement de 383 898 €. Ce soutien vise à améliorer les conditions salariales, à encourager le recrutement et la fidélisation des professionnels.

• Le financement des journées pédagogiques, nouvel outil d'accompagnement à la professionnalisation, a bénéficié à 57 partenaires soit 85 % des EAJE de la Sarthe. Ce financement permet aux équipes de se réunir sur des temps banalisés pour réfléchir aux pratiques, améliorer la qualité d'accueil et renforcer la cohésion d'équipe.

149 684 510 €
versés pour la petite enfance, l'enfance et la jeunesse dont

33 213 144 €
versés au titre de l'action sociale

Prestations versées

La naissance et l'accueil de l'enfant
16 018 bénéficiaires
116 471 367 € versés
dont 80 011 142 € pour le CMG

Les modes d'accueil des enfants de 0 à 3 ans
7 674 enfants accueillis chez un assistant maternel agréé

Les aides de l'action sociale

Structures financées
67 PSU EAJE
25 RPE

Des nouveaux financements
162 846 € pour des journées pédagogiques
383 897 € de bonus attractivité

Développement de l'offre : une dynamique constructive au service des territoires

L'année 2024 a été marquée par une évolution maîtrisée de l'offre d'accueil du jeune enfant, avec une attention particulière portée à l'adaptation aux besoins locaux et à la diversification des solutions proposées aux familles.

Cette évolution intègre :

• **L'ouverture de la petite crèche « Les p'tits écureuils » de 23 places,** gérée par la commune de RUAUDIN.

• Le développement de **4 places supplémentaires en ZRR** sur la petite crèche « Les p'tites pousses » à Conlie, gérée par la Communauté de communes CHAMPAGNE CONLINOISE ET DU PAYS DE SILLE.

Certaines opérations de regroupement de structures ont permis une optimisation de l'existant et une meilleure adéquation de l'offre aux réalités locales, tout en poursuivant les efforts d'adaptation du territoire.
Cette approche pragmatique, combinant créations et réajustements, illustre la volonté partagée de garantir une offre cohérente, durable et adaptée aux besoins des familles sur l'ensemble du territoire.

Ainsi, le bilan 2024 confirme une trajectoire positive, fondée sur l'écoute des besoins et le soutien aux porteurs de projets.

Sur l'offre d'accueil EAJE PSU, on observe une capacité d'accueil de 3 592 750 heures sur le département et une proportion à la hausse des heures facturées (+ 41 060 heures) et des heures réalisées (+ 58 104 heures).

• Le développement de **12 places supplémentaires** sur la crèche « Sainte Croix » au Mans, gérée par la Ville du MANS.

• Le développement de **5 places supplémentaires** sur la crèche « Les petits bolides » au Mans, gérée par MNH.

• **L'ouverture de 7 nouvelles Maisons d'Assistants Maternels** (MAM), qui viennent renforcer l'offre d'accueil de proximité (voir FOCUS MAM).

67 EAJE PSU
OFFRANT 1700 PLACES
dont 219 places en EAJE PSU QPV
et 257 places en EAJE PSU ZRR

75 MAM
OFFRANT 923 PLACES

3 574 ASSISTANTS MATERNELS
POUR 16 027 PLACES
dont 240 assistants maternels
exerçant en MAM offrant 923 places

34 MICRO-CRÈCHES PAJE OFFRANT 388 PLACES

Regard sur

Les MAM, une offre en plein essor sur le territoire sarthois

Les Maisons d'Assistants Maternels (MAM) poursuivent leur développement sur l'ensemble du territoire sarthois. Ce mode d'accueil, apprécié pour sa souplesse et sa dimension à taille humaine, répond aux attentes de nombreuses familles, notamment en zone rurale ou périurbaine.

En 2024, cette dynamique s'est traduite par

• L'attribution de 9 PIAJE MAM pour un financement CAF total de 1 065 200 € sur les communes de Cormes, Thorée Les Pins, Requeil, Oizé, Le Luart, Crans Foulletourte, Parigné Le Polin, Brains Sur Gée et Trangé.
• L'ouverture de 7 nouvelles MAM dont 5 ont bénéficié de l'aide au démarrage pour un financement total de 30 000 € : mam « Pirouette Cacahuète » à Ruaudin, mam « Les petites Bouilles de Joué » à Joué en Charnie, mam La cabane enchantée de Gus à Epineu Le Chevreuil, mam « Babizouges » à Bazouges Cré sur Loir, mam « La Petite Maison des Joyeux Lutins » au Mans, mam « Jardin des rêves » à Domfront en Champagne, mam « Mamanàmoi » à Semur en Vallon.

Leur essor illustre la capacité des professionnels à innover dans leurs pratiques et à proposer une offre complémentaire aux structures collectives traditionnelles, tout en garantissant un cadre sécurisant et professionnel.

Monenfant.fr : un portail renforcé au service des familles

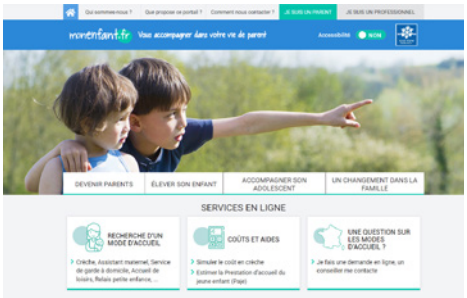
Monenfant.fr est le site incontournable pour informer les parents sur les modes d'accueil.
Il permet de conseiller, orienter les recherches et aider les parents à trouver une solution d'accueil pour leurs enfants.

Il offre également un accès sécurisé aux assistant(e)s maternel(le)s et aux structures d'accueil, leur permettant de mettre à jour leurs disponibilités.
En 2024, le site monenfant.fr a connu plusieurs améliorations notables :

• Renforcement de l'ergonomie pour faciliter les recherches de modes d'accueil (interface simplifiée et moteur de recherche optimisé)

• Intégration de nouvelles fonctionnalités pour les gestionnaires (mise à jour facilitée des données, outils de suivi).

• Une meilleure visibilité pour les MAM et les assistants maternels, favorisant l'information des familles.



**Pour la Caf de la Sarthe,
le site recense au 31 décembre 2024 :**

100 % des structures EAJE PSU
75 % des structures EAJE CMG PAJE
86 % des équipements MAM
79 % des assistants maternels
100 % des services de médiation familiale, espace rencontre, LAEP et RPE

Réseau départemental des Relais Petite Enfance : structuration, animation et appui aux territoires

Le réseau départemental des Relais Petite Enfance (RPE) s'est illustré en 2024 par une dynamique soutenue et une mobilisation constante des acteurs. Porté par une coanimation de la Caf et du Département, il s'est imposé comme un levier structurant au service de l'accompagnement des familles, du soutien aux professionnels de l'accueil individuel et de la professionnalisation des animateurs(trices) RPE. La dynamique collective engagée au sein du réseau favorise le partage d'expériences, la mutualisation d'outil, la cohérence des pratiques et l'émergence de projets communs, au bénéfice de la qualité de service et de l'équité du service rendu sur l'ensemble du territoire Sarthois.

En 2024, on compte 25 agréments RPE pour un financement de fonctionnement de 1 206 800 €. Ils couvrent l'ensemble du département à l'exception de deux communes : pour l'une, elle sera couverte à partir de 2025, pour l'autre, un travail est en cours afin d'assurer une couverture complète du territoire. Le maillage territorial permet aujourd'hui un accompagnement de proximité, à la fois pour les professionnels et les familles.

Les animateurs(trices) RPE ont pu bénéficier de 4 journées plénières et d'une journée autonome avec notamment l'intervention d'un juriste et de la Croix Blanche pour une initiation aux gestes de premiers secours dans le cadre de l'accueil des assistants maternels et des enfants lors des jeux et rencontres.

Regard sur...

Appel à projets Semaine de la Petite Enfance

La Caf de la Sarthe s'associe avec AGIR pour la petite enfance & la parentalité, acteur majeur de la Semaine Nationale de la Petite Enfance pour accompagner toutes les initiatives sur le département qui se tiendront du 15 au 22 mars 2025.
En décembre 2024, les deux entités ont réalisé un webinaire de présentation sur la déclinaison départementale de la Semaine Nationale de la Petite Enfance à destination des porteurs de projets.

Des thématiques spécifiques ont été définies afin de prioriser les projets le cas échéant :
- l'attractivité des métiers de la petite enfance
- la co-éducation parents/professionnels
- la promotion des services aux familles

Cette démarche pro-active a permis de présenter l'accompagnement des projets au travers d'un kit de communication ainsi que la possibilité d'un soutien financier pour des projets à partir de 1 000 € de budget.

Être utile à l'enfance et à la jeunesse

Le nombre d'équipements enfance jeunesse financés par une prestation de service

77 ALSH périscolaires
65 ALSH extrascolaires (mercredi et vacances)
31 Bonification plan mercredis
32 ALSH ados
29 Local Ados
11 Agréments PS jeunes
9 Tap
4 Habitat jeunes

PLUS D'HEURES FINANCÉES ENTRE 2023 ET 2024 SUR LE DÉPARTEMENT :

+ 2,14 %
EN PÉRISCOLAIRE

+ 5,25 %
EN EXTRASCOLAIRE

+ 5,43 %
EN ACCUEILS ADOLESCENTS

Faciliter l'accès au temps libre et aux loisirs

Depuis toujours, la Caf de la Sarthe est engagée pour favoriser l'accès aux loisirs et aux vacances pour les familles. Ainsi, elle propose différents dispositifs qui répondent à ces objectifs :
• l'aide au temps libre,
• l'aide aux vacances pour les enfants (AVE),
• l'aide aux vacances familiales (AVF).

Des séjours adaptés

4 structures spécialisées ont été accompagnées en 2024 pour l'organisation de 5 séjours adaptés permettant le départ de 43 jeunes en situation de handicap pour un budget de 8 657 €

Une aide au transport pour les départs en vacances

Pour bénéficier de l'aide au transport, l'allocataire doit remplir différentes conditions : être éligible à l'aide au vacances familles (AVF) pour 2024, avoir un quotient familial compris entre 0 et 700 € et avoir reçu une notification ou une information de la Caf sur cette aide.

9 568 Enfants ont bénéficié de l'aide au temps libre

1 276 Familles ont pu partir en vacances

850 Enfants ont bénéficié de l'aide aux vacances enfants

Permettre l'inclusion

Complément inclusif handicap – CIH

C'est une nouveauté pour les accueils de loisirs sans hébergement depuis le 1er janvier 2024.Les Alsh accueillant des jeunes de 3 à 17 ans bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) peuvent recevoir une aide supplémentaire visant à :
• Améliorer l'accès des enfants et adolescents en situation de handicap à une offre de loisirs dans les ALSH ;
• Assurer la qualité et la continuité de l'accueil des enfants et adolescents en situation de handicap ;
• Favoriser la création de nouvelles places.
Cette aide complémentaire est versée à raison de 4,50 € par enfant et par heure d'accueil réalisée et vient s'ajouter à la prestation de service Alsh.
Ainsi en 2024, cette aide a permis de soutenir 61 établissements à hauteur de 220 934 €.

Favoriser les initiatives

Améliorer l'accès des Sarthois à la formation BAFA

Le BAFA (Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur) n'est pas un diplôme professionnel mais il est nécessaire pour encadrer, de façon occasionnelle, des enfants ou des adolescents en accueil de loisirs sans hébergement ou en centre de vacances.
En 2024, les difficultés de recrutement dans les métiers de l'animation sont restées fortes. Le coût lié à la formation Bafa est une des causes.
Pour lever en partie ce frein économique, la Caf de la Sarthe accorde aux stagiaires BAFA deux types d'aides :
- Une aide nationale Cnaf (200 €). Elle est versée sans conditions de ressources aux ressortissants du régime général de Sécurité Sociale après avoir effectué les 3 stages du cursus.
- Une aide locale propre à la Caf de la Sarthe de 400€ pour le 1er stage et de 300 € pour le 3e stage. Elle est versée sous conditions de ressources (quotient familial inférieur ou égal à 700€).

Pour renforcer l'accès à la formation BAFA, la Caf de la Sarthe a poursuivi la mise en place du tiers payant : l'aide locale accordée est versée directement à l'organisme de formation et vient en déduction du coût à régler par le stagiaire. Pour cela, la Caf a conventionné avec 6 organismes de formation : la Fal de la Sarthe, Fédération Familles Rurales de la Sarthe, les Cemea, les Francas, l'UFCV des Pays de la Loire et l'AFOCAL.

Soutenus en 2024

292 STAGIAIRES
ayant terminé le cursus BAFA et bénéficiaires de l'aide nationale pour un montant total de 57 743 € (211 en 2023)

56 STAGIAIRES
en formation générale et bénéficiaires de l'aide locale pour un montant total de 22 370 € (51 en 2023)

23 STAGIAIRES
en session d'approfondissement ou de qualification et bénéficiaires de l'aide locale pour un montant total de 6 429 € (21 en 2023)

Dispositif Innove Jeune : soutenir les jeunes de 12 à 18 ans dans leurs projets

En 2024, la Caf de la Sarthe et le Service Départemental de la Jeunesse, de l'Engagement et du Sport (Sdjes), attentifs aux besoins et attentes des jeunes, ont poursuivi la mise en place du dispositif « Innove Jeune » permettant à des groupes d'adolescents, âgés de 12 à 18 ans, de construire un projet. Innove Jeune est un véritable outil pédagogique pour les professionnels de la jeunesse et une école des projets pour les jeunes.

13 PROJETS
(10 en 2023)

150 JEUNES
(108 en 2023) soutenus

17 209 €
mobilisés par la Caf de la Sarthe

Regard sur

Promeneurs du Net Jeunesse : la Caf poursuit son engagement avec les Francas de la Sarthe

Face aux enjeux du numérique chez les jeunes, en 2017, la Caf de la Sarthe, en partenariat avec le Service Départemental de l'Engagement et du Sport (Sdjes) et les Francas, lançait le dispositif « Promeneurs du net jeunesse » impulsé par la Cnaf.

En 2024, le conseil d'administration de la Caf de la Sarthe a renouvelé son engagement, aux côtés du Sdjes, avec les Francas pour la période 2024-27. Un promeneur du Net est un professionnel qui prolonge son action de terrain sur les réseaux sociaux en direction du public jeune qu'il accompagne. En fonction de son métier (animateur, éducateur...), dans le cadre de sa présence en ligne, le Promeneur du Net Jeunesse propose différentes interventions auprès des jeunes :

- Information généraliste ou ciblée en direction des jeunes concernant la structure (ses activités...), le territoire (événements...) ou encore une thématique (emploi, santé, prévention ...)

- Lien social : échanges quotidiens permettant de garantir une continuité de la relation éducative dans le temps et de renforcer la relation de confiance

- Accompagnement : émergence d'initiatives, accompagnement de projets portés par les jeunes, suivi de parcours individuels ou collectifs, etc.

- Ecoute, aide : espaces de paroles, d'expressions, de débats, d'écoute active, etc.

En 2024, 21 professionnels, labélisés « promeneur du net », ont été accompagnés par les Francas dans le cadre d'un réseau départemental très dynamique.

La Caf de la Sarthe soutient financièrement les Francas pour l'animation de ce réseau et la coordination du dispositif à l'échelle départementale.
Par ailleurs, elle soutient chaque Promeneur du Net dans l'acquisition et le renouvellement de son matériel numérique lui permettant d'exercer sa mission sur les réseaux sociaux (smartphone, ordinateur ...).

En 2024, la Caf de la Sarthe a décidé de revaloriser ces aides forfaitaires :

AIDE AU DÉMARRAGE DE L'ACTIVITÉ « PDN » :
1 000 € (500 € AUPARAVANT)

AIDE AU RENOUVELLEMENT DU MATÉRIEL :
500 € (PAS D'AIDE AUPARAVANT)

Suivez la Caf de la Sarthe sur Linkedin

LA PARENTALITÉ

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

199 064 467 €
versés pour la parentalité dont

954 452 €
versés au titre de l'action sociale

Prestations versées

Les allocations familiales (dont forfaitaires)
39 978 bénéficiaires
118 130 435 € versés

Le complément familial
7 293 bénéficiaires
21 026 563 € versés

L'allocation de rentrée scolaire
23 543 bénéficiaires
17 984 030 € versés

L'allocation de soutien familial
8 322 bénéficiaires
30 627 323 € versés

L'allocation d'éducation enfant handicapé
2 949 bénéficiaires
8 884 410 € versés

L'allocation journalière de présence parentale
122 bénéficiaires
1 457 282€ versés

Accompagner les parents

L'action de la Caf de la Sarthe en matière de soutien à la parentalité se caractérise par une approche préventive et universaliste dans une logique d'investissement social fondée sur :

- L'accompagnement des parents le plus en amont possible des difficultés et éviter ainsi des situations graves et complexes.

- Le respect de la diversité des modèles éducatifs, des contextes familiaux, économiques et culturels de chaque famille.

- La valorisation des parents dans leur rôle et le renforcement de leurs compétences parentales.

La parentalité est un processus qui s'inscrit dans une trajectoire parentale et familiale :

L'appel à projet parentalité :

La Caf soutient les associations et structures à travers la mise en place d'actions collectives d'échanges et d'entraide entre parents et d'activités et ateliers partagés « parents-enfants » sur le département.Ainsi en 2024, la commission des financeurs de la parentalité a validé 165 actions pour 55 porteurs de projets pour une enveloppe de 138 709,50 €.

La médiation familiale:

La Caf finance 2,9 Etp de médiateurs familiaux pour les associations Inalta et Montjoie. La prestation de service s'élève à 202 167 €. Au total 438 personnes ont bénéficié de séances de médiation familiale en 2024.

La révision du référentiel parentalité accompagnera les acteurs sur le développement de champs d'intervention tels que la médiation « parents-adolescents » et la médiation « aidants-aidés ».

Les lieux d'accueil enfants-parents :

La Caf accompagne 11 LAEP à hauteur de 61 482 € . En 2024, ils ont assuré 1 687 heures d'ouverture, accueilli 638 familles différentes et 791 enfants différents.
2 LAEP sont en préfiguration en 2024 venant renforcer le maillage territorial.

« on ne naît pas parent, on le devient ».

Les parents sont les premiers éducateurs de leur enfant.

Forte de ces deux principes essentiels la Caf de la Sarthe, en 2024, poursuit son soutien aux compétences parentales visant le bien-être des enfants au travers de différentes actions :

CLAS - année scolaire 2024/2025 :

L'accompagnement à la scolarité a vocation à fournir un appui et des ressources aux enfants qui en ont besoin pour leur réussite scolaire mais aussi pour faciliter les relations familles/écoles.
La Caf finance les Clas au titre de l'accompagnement à la parentalité. Sur l'année scolaire 2023-2024, 21 structures ont mis en place un projet permettant le suivi de 591 enfants. La Caf a versé une aide de 133 389 €.

Espace rencontre

Aide versée
138 792 €

Situations familiales
293

Visites réalisées
1 010

Regard sur...

Les Services d'aide à domicile – SAAD

Le 5 décembre 2024 avait lieu une rencontre avec les 3 associations d'aide à domicile conventionnées en Sarthe, organisée conjointement par le service Accompagnement et développement des territoires (ADT) et le service Accompagnement et aides aux familles (AAF).

Cette rencontre avait comme objectifs :

- La présentation du nouveau motif d'intervention relatif à la prévention de l'épuisement parental (circulaire 2024-115 du 30/05/2024). Le répit parental vise à :

• Apporter une réponse à un besoins de recul, de temps de pause et de détente,
• Prévenir l'épuisement physique et psychique du ou des parents tout en les rassurant sur la qualité des liens avec le ou les enfants dont ils ont la charge.

Les interventions de la branche Famille se situent dans une approche de renforcement des compétences des parents, de soutien à la parentalité et de prévention de l'épuisement parental ou pour éviter que la situation ne se dégrade durablement.

- Le bilan et l'actualité sur l'aide locale :

• Cette aide est intégrée dans le règlement des aides financières individuelles
• Elle a permis la remobilisation des associations conventionnées sur les territoires
• Le conseil d'administration a voté sa pérennisation sachant que cela reste une aide exceptionnelle avec les conditions définies telles que :
• QF ≤ 700 €
• Instruction par un travailleur social Caf,
• 60 h d'intervention

Des rencontres individuelles, avec chacune des 3 associations, seront programmées en 2025 afin d'assurer un meilleur accompagnement de nos services notamment sur la réglementation et un suivi des engagements conventionnels (échéances, obligations légales et réglementaires...).

En 2024, la Caf de la Sarthe a accompagné les 3 associations conventionnées pour un total de 732 990 €.

Focus

Accompagner les parents avec un parcours adapté « Arrivée d'un enfant »

Le parcours « Arrivée d'un enfant », copiloté par les services Accompagnement et aide aux familles et Ligne du public, a été déployé en novembre 2024, dans la continuité d'une offre de service locale Naissance déjà en place.

Expérimenté sur 8 départements et élaboré en lien étroit avec l'Assurance Maladie, le « parcours arrivée de l'enfant » a été généralisé cette année dans l'ensemble des Caf afin de renforcer l'accompagnement et l'information de tous les parents, de la grossesse jusqu'aux trois ans de leur enfant lors d'échanges et de rendez-vous dédiés.
Le parcours facilite toutes les démarches dans cette étape de vis en accordant une attention particulière à l'accompagnement de situations spécifiques (monoparentalité, handicap).

La Caf et la Cpam organisent depuis 2021 des webinaires à destination des futurs et jeunes parents pour présenter les démarches et les aides existantes.
Ce sont 4 rendez-vous en mars, juin, septembre et décembre qui ont sensibilisé 200 parents en apportant des conseils croisés.

113 RDV
ont été réalisés

4 WEBINAIRES
se sont tenus

LE CADRE DE VIE ET L'HABITAT

112 481 261 €
versés pour le logement dont

552 936 €
versés au titre de l'action sociale

41 799 bénéficiaires
d'aides au logement (ALS, personnalisées, ALF)

215 €
montant moyen mensuel de l'aide au logement

527 647€
versés pour l'aide au logement temporaire

9 368 €
versés pour des prêts amélioration de l'habitat

383 085 €
d'aide à l'équipement et à l'installation

6 396 €
pour 6 PAH légaux

2 972 €
pour 1 PAH social

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

Faciliter le maintien et l'accès au logement

La CAF finance les partenaires réalisant des actions d'information d'orientation sur le logement auprès des jeunes 16-30 ans du département. (Mission locale agglo mancelle, mission locale Sarthe Nord, FJT le Flore.) à hauteur de 9370 euros.

Il s'agit d'un travail de prévention sur les problématiques de logement et de budget sous forme d'ateliers collectifs relatifs à la gestion du budget et du logement ou de rendez-vous individuels pour permettre de mettre en place un accompagnement de jeunes en situation de logement précaire dans un parcours résidentiel adapté (Chrs ou Fjt) avant l'accès à un logement autonome ou encore de point d'information dans les lycées.
Dans le cadre de l'accroissement de la capacité d'accueil de 16 lits du foyer de jeunes travailleurs Le Flore, la Caf de la Sarthe a participé au financement du mobilier à hauteur de 37 777 euros.
Le Fonds de Solidarité pour le Logement est un dispositif géré par le Département depuis 2005 (transfert de la gestion de la Caf vers le Département). Le dispositif permet de soutenir les publics fragiles pour lesquels le logement est un axe essentiel. Le FSL a pour mission d'aider les Sarthois :
- À l'accès au logement locatif (secteur public et secteur privé),
- Au maintien dans le logement locatif (secteur public et secteur privé),
- Au règlement des factures d'énergie, d'eau, de téléphonie et d'internet. Ces aides peuvent prendre la forme de garanties et/ou d'aides financières (prêts et subventions) et de mesures d'accompagnement social.

Regard sur...

Lutte contre la non-décence

La lutte contre le mal logement et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sont deux axes de politique publique étroitement liés auxquels la branche Famille est associée.
Elle y participe au titre de la solvabilisation des ménages grâce au versement des aides au logement et de son action sociale à travers une offre de service globale d'accompagnement des familles, ainsi que par un soutien technique et financier d'instances partenariales ou opérateurs partenaires.

En sa qualité de gestionnaire des aides au logement, la Caf de la Sarthe participe au traitement des signalements de situation de non-décence et fait le lien avec l'attribution des aides au logement.

Pour agir en matière de lutte contre la non-décence sur l'ensemble du département, la Caf de la Sarthe met en œuvre des actions conjuguant prévention, information et gestion de la conservation des aides au logement.

57 signalements ont fait l'objet d'une commande de visite « diagnostic constat » réalisée par SOLIHA

14 bons de commandes pour contrôle des travaux

4 demandes de médiation auprès de Soliha

L'INCLUSION SOCIALE

261 628 423 €
versés pour l'inclusion sociale dont

5 194 955 €
versés au titre de l'action sociale

9 402 bénéficiaires
de l'allocation adulte handicapé

92 566 529 €
versés pour l'allocation adulte handicapé

39 473 bénéficiaires
de la prime d'activité

88 006 718 €
versés au titre de la prime d'activité

11 545 bénéficiaires
du RSA socle

72 764 685 €
RSA socle département

11 061 bénéficiaires
de la prime de Noël RSA

2 655 518 €
versés au titre de la prime de Noël RSA

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

Accompagner les familles les plus fragilisées

En plus des prestations légales, les travailleurs sociaux de la Caf, par leurs actions sur le terrain, soutiennent et accompagnent individuellement ou collectivement les familles fragilisées ou en risque d'exclusion. Ils leur permettent de bénéficier d'aides financières ponctuelles dans l'objectif de rétablir un équilibre budgétaire et de favoriser leur insertion.

Accompagner les familles qui rencontrent des difficultés sociales
Les missions confiées aux travailleurs sociaux sont :
• L'accompagnement des événements familiaux (naissance, séparation, reprise de vie commune, deuil)
• L'accompagnement au logement (impayés de loyer parc privé, surpeuplement, aides à l'installation).

Le rendez-vous des droits
En Sarthe, la Caf oriente son organisation et sa relation de service vers l'accès aux droits qui est une préoccupation de l'ensemble des métiers en contact avec le public (gestionnaires conseil, conseillers de service à l'usager, contrôleurs, travailleurs sociaux,...).

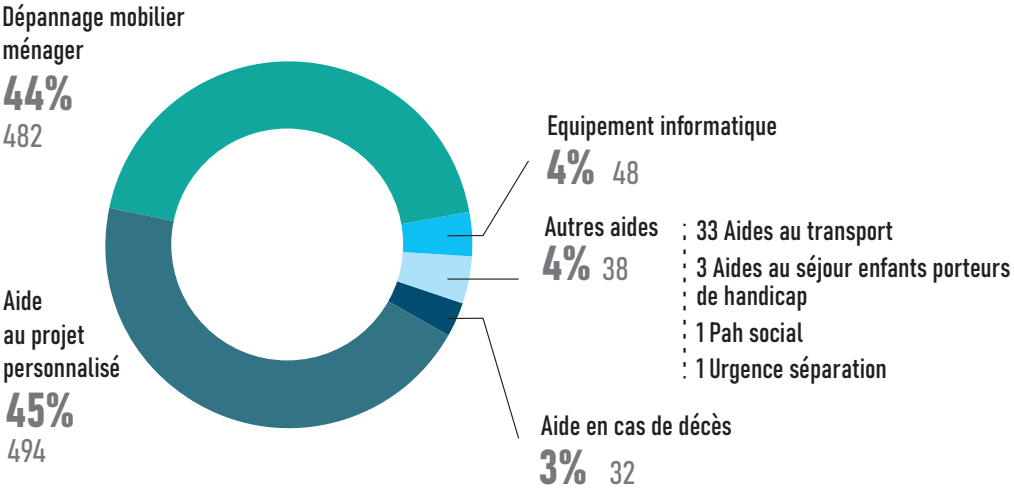
Le rendez-vous des droits, pris en charge par les travailleurs sociaux, s'inscrit pleinement dans la lutte contre le non-recours. Ce rendez-vous consiste à étudier l'ensemble des aides au titre des dispositifs gérés par la branche Famille et à informer et orienter vers les dispositifs gérés par d'autres opérateurs.

1 840 rendez-vous des droits ont été dispensés (2 053 Rdv des droits en 2023).

En 2024, 2 386 familles ont bénéficié d'un accompagnement par un travailleur social de la Caf pour un total de 3 467 interventions.

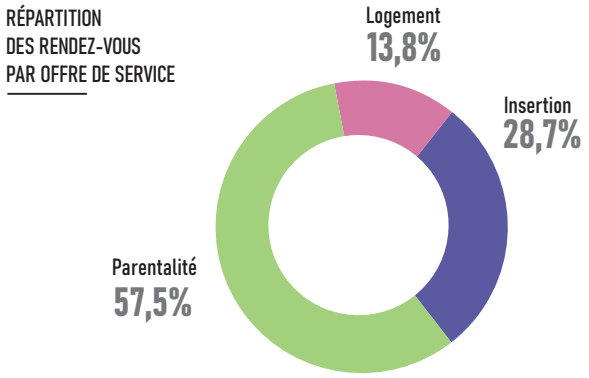
Des aides financières d'action sociale

La Caf a aidé financièrement 1 013 familles rencontrant des difficultés financières ou sociales. En 2024, 1 094 aides locales ont été accordées aux familles allocataires dans le cadre des aides financières individuelles extra-légales pour un montant total de 707 625 €.



Les domaines d'intervention des travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux de la Caf sont implantés sur l'ensemble du département avec des résidences administratives situées sur Le Mans, Fresnay-sur-Sarthe, Sablé-sur-Sarthe, La Flèche, Le Grand-Lucé, Montval, La Ferté-Bernard et Mamers. Les allocataires ont la possibilité de rencontrer un travailleur social à leur domicile ou dans des points de permanences dans les centre sociaux, mairie, etc.
Parmi les 3 domaines d'intervention prioritaires du service, les travailleurs sociaux ont accompagné les familles principalement sur le champ de la parentalité (57,5%), le logement (13,8%) et l'insertion (28,7%).



DES RENCONTRES AU PLUS PRÈS DES FAMILLES

96 familles concernant des impayés de loyers (familles dans le parc privé)
795 familles rencontrées dans le cadre d'une séparation
301 familles rencontrées autour de l'arrivée d'un enfant
124 interventions suite au décès d'un conjoint
65 interventions suite au décès d'enfant

POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

AIDE D'URGENCE

Depuis décembre 2023, les personnes victimes des violences conjugales peuvent bénéficier de l'aide d'urgence versée par la Caf dans des délais rapides. Cette aide est un soutien financier qui doit permettre à la personne de s'éloigner physiquement de l'auteur des violences et faire face aux dépenses immédiates en attendant de trouver des solutions durables.

Pour accéder à cette aide, les victimes doivent disposer d'un document datant de moins d'un an, attestant des violences : dépôt de plainte, ordonnance de protection ou signalement au procureur de la République. Selon la situation financière et sociale de la personne, le versement peut se faire sous forme d'une aide non remboursable ou d'un prêt sans intérêt.

350
demandes d'aide

322
aides versées

825,49 €
montant moyen versé

Tournés vers l'inclusion

Le Pôle ressources handicap – PRH

En 2024, les échanges ont été initiés avec les partenaires institutionnels afin de développer un PRH sur le territoire Sarthois.
Ce pôle doit assurer des missions d'accueil, d'information, d'orientation accompagnée et d'appui en direction des familles ayant des enfants de 0 à 17 ans en situation de handicap et des professionnels intervenant sur le secteur de la petite enfance, de l'enfance/jeunesse et de la parentalité.
Les réunions de concertation se poursuivront en 2025 pour aboutir à la création du PRH en Sarthe.

L'animation de la vie sociale

L'insertion sociale des familles dans leur environnement et le développement des liens sociaux, base de la cohésion sociale, constituent des axes essentiels de la politique familiale et sociale portée par la branche Famille.
La politique d'animation de la vie sociale des CAF s'appuie sur un partenariat avec les structures d'animation de la vie sociale. Les centres sociaux et les espaces de vie sociale créent et nourrissent le lien social, animent le débat démocratique, accompagnent les initiatives et valorisent les prises de responsabilité des habitants.
Les structures AVS ont pu bénéficier de revalorisations des prestations de service AGC ACF en 2024.

Nombre de structures financées:

24 CENTRES SOCIAUX
2 528 176 €

12 ESPACES DE VIE SOCIALE + 3 EN PRÉFIGURATION
379 066 €

Une aide Exceptionnelle : le FAE

Les centres sociaux et espaces de vie sociale (EVS), en raison de l'application d'une nouvelle convention collective, ont dû faire face à une évolution conséquente de leurs charges de personnelles pouvant remettre en cause la pérennité de leur fonctionnement.
La CAF a apporté un soutien financier exceptionnel ciblé aux structures d'animation de la vie sociale qui vise à :
- Préserver l'offre existante en évitant la cessation d'activité des structures en situation de difficulté aiguë à brève échéance ;
- Faire « effet levier » avec des financements exceptionnels pour mobiliser les partenaires cofinanceurs ;
- Conforter la place des structures AVS dans le déploiement des services aux familles notamment dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Deux aides ont été mises en place :

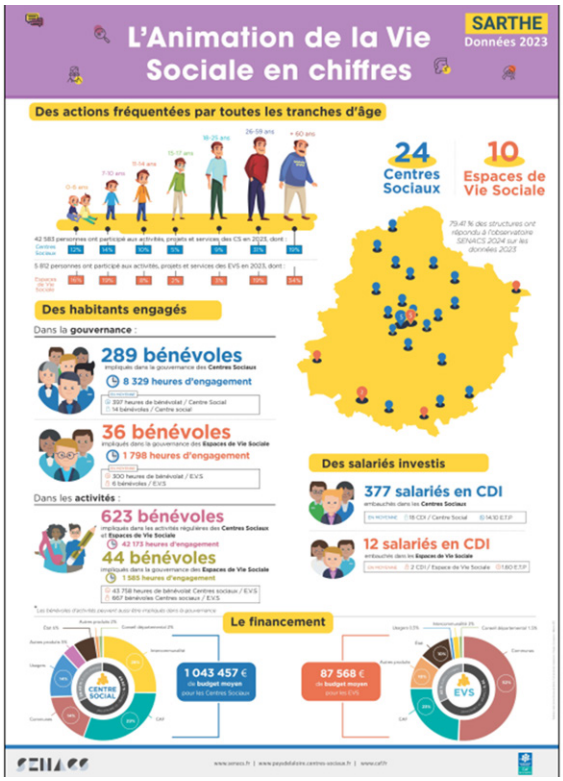
- Au niveau national, via un fonds d'aide aux structures AVS en difficulté (FAE AVS). A ce titre, les administrateurs ont donc accordé une aide exceptionnelle à 2 structures AVS sur leur exercice 2024, pour un montant total de 52 492 €.

- Au niveau local, nos administrateurs ont souhaité venir en soutien d'un plus grand nombre de structures AVS. A ce titre, les administrateurs ont accordé cette aide exceptionnelle complémentaire à 6 structures AVS sur leur exercice 2024, pour un montant total de 146 527 €. Ces aides ont été accordées par nos administrateurs, sur diagnostic départemental et sollicitation collective de la Fédération départementale des centres sociaux de la Sarthe représentant les structures AVS fédérées (tous les centres sociaux associatifs le sont en Sarthe).

La campagne SENACS

La Caf collecte des données auprès des structures via le système d'échange national des centres sociaux (SENACS) afin de rendre plus visible et lisible ce que sont et ce que font les équipements de l'Animation de la Vie Sociale, évaluer leur impact collectif sur les territoires et au niveau national et susciter l'échange et la rencontre entre acteurs.

Ces données ainsi collectées par le biais de questionnaires donnent lieu à des supports de communication. La Caf de la Sarthe et la Fédération départementale des centres sociaux ont souhaité renouveler l'affiche comme moyen de communication et créer un livret départemental compilant les données 2023 recueillies auprès des centres sociaux et des espaces de vie sociale sarthois.



Garantir la qualité et l'accès aux droits

81,73 %
taux d'informations entrantes par voies dématérialisées sur 2024

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

12 038 710 €
régularisés grâce aux contrôles

LA RELATION DE SERVICE : PROXIMITÉ ET UTILITÉ

Depuis plusieurs années, la Caf de la Sarthe mène une politique active de promotion et d'accompagnement des téléservices tant vis-à-vis des partenaires que des allocataires

Nos indicateurs

Taux de liquidation automatique

OBJECTIF > = 22 %

RÉSULTAT 38,74

Taux d'utilisation des téléservices bouquet allocataires (PPA, PAJE, Logement sur 2024)

87,53%

59 664
VISITEURS DANS NOS ACCUEILS

6 755
VISITEURS DANS LES PERMANENCES

17 977
RDV TÉLÉPHONIQUES

43 156
EMAILS ARRIVÉS

54 477
APPELS TRAITÉS

L'accueil des usagers : une priorité

En 2024, ce sont **59 664 allocataires** qui ont été accueillis sur les différents espaces de la Caf sur tout le département dont 6 755 allocataires dans les permanences. Ce sont plus de 13 300 rendez-vous réalisés sur le site du Mans et les permanences.
Le téléphone reste un canal de contact privilégié pour les usagers avec **54 477 appels** traités par la plateforme de conseillers en ligne.

Faciliter l'accès au numérique pour tous

La Caf accompagne les allocataires dans l'appropriation des démarches en ligne et met à leur disposition des espaces multi-services dans ses accueils.
Les équipes d'accueil accompagnent les allocataires pour leur permettre de gagner en autonomie en s'approriant les démarches en ligne et leur faire éviter ainsi des déplacements quand l'information est accessible sur le Caf.fr.
De nombreuses campagnes par mail et sms informent les allocataires et les aident dans leurs démarches, notamment pour rappeler les déclarations de ressources afin d'éviter des ruptures de droits.

France services : des accueils de proximité

France services est un guichet unique qui regroupe les services publics de la Caf, la Cpam, la Msa, France Travail, la Carsat, l'Urssaf, La Poste ainsi que des services des ministères de la Transition écologique, de l'Intérieur, de la Justice et de la Direction générale des finances publiques. Ces accueils de proximité répartis sur le territoire favorisent l'accessibilité aux services publics auprès des habitants.

Rsa, prime d'activité, allocations logement ou familiales, permis de conduire, carte grise, chèque énergie... France services accompagne les habitants dans l'ensemble de leurs démarches administratives du quotidien quel que soit l'endroit où ils vivent, en ville ou à la campagne.
La Caf de la Sarthe est l'un des 12 opérateurs des structures labellisées France services. La 27e Maison France services a été ouverte sur le département sarthois, en septembre 2024 à La Milesse.

27
FRANCE SERVICES

5 095
ACCOMPAGNEMENTS CAF PAR LES FRANCE SERVICES

Informer nos publics

Un webinaire dédié aux travailleurs indépendants

Afin d'apporter des informations utiles et adaptées aux travailleurs indépendants, la Caf aux côtés de la Cpam et de l'Urssaf ont animé un webinaire. Ce format a permis d'aborder les dispositifs d'accompagnement, les droits en cas d'arrêt maladie et les prestations existantes comme la prime d'activité. Une conférence qui a sensibilisé plus de 130 travailleurs indépendants, disponible en replay.

Un «live jeunes» avec la Cpam pour faciliter les démarches

La Caf et la Cpam ont présenté un live destiné aux jeunes pour les informer de leurs droits et leur expliquer les différentes démarches : aide au logement, prime d'activité, réflexes santé... Un rendez-vous qui a été suivipar une centaine de personnes en direct suivi d'un replayvisionné plus de 80 fois.

Une BD pour aider les jeunes de 16 à 25 dans leurs démarches

Pour guider les 16-25 ans en études ou en activité professionnelle, la Cnaf - Caisse nationale des allocations familiales et l'Assurance Maladie ont créé la BD « Sam et l'administration : objectif zéro galère » !

Carte vitale, prime d'activité, aide au logement, Bafa… toutes les démarches utiles dans le quotidien des jeunes étudiants ou actifs !

La BD disponible à l'accueil, a été mise à disposition lors des différents évènements destinés à ce public.

La médiation administrative : un maillon essentiel de la relation de service

La mission du médiateur administratif contribue à la qualité de service rendue aux allocataires. Intermédiaire essentiel entre les allocataires et les services de la Caf, il propose des solutions à l'amiable, avec pour objectif de préserver l'accès à un juste droit.

En 2024, il y a eu 143 sollicitations dont 129 demandes recevables. Dans le cadre de l'exercice 2024, ce sont les personnes isolées et les familles monoparentales qui sont les plus représentatives (70%). Cet indicateur confirme la fragilité des familles et une plus grande exposition aux difficultés de communication et de compréhension avec la Caf. Dans la majeure partie des sollicitations, l'incompréhension est à l'origine, pour 65% le médiateur administratif constate qu'il n'y a pas d'erreur de la part de la Caf, son intervention permet d'apporter des explications sur la situation en litige. Il y a une augmentation concernant les délais de traitement (+6% par rapport à 2023).
Les sollicitations concernant des prestations portent principalement sur les aides au logement, le Rsa et la prime d'activité. La gestion de ces dossiers constitue un élément de la qualité de service où la réussite de la communication avec les allocataires représente un enjeu stratégique majeur.
La médiation administrative est un maillon essentiel dans la relation de service avec les allocataires et un atout pour les services de l'organisme. En octobre, les médiateurs de différentes institutions (Caf, URSSAF -CPSTI, France travail, CNIEG, Cpam, Carsat) se sont réunis dans une démarche de coopération afin de permettre un traitement plus efficace et plus rapide des demandes de médiation.

Regard sur...

Une campagne de sensibilisation face aux incivilités

Les équipes en relation directe avec les allocataires sont malheureusement parfois victimes d'agressivité et d'incivilité de la part de certains usagers, avec une moyenne de trois signalements par semaine. De la violence verbale à des agressions physiques, ces actes ont de multiples conséquences pour les salariés de l'organisme et les agents de sécurité : choc psychologique des agents jusqu'à l'hospitalisation.

Chaque situation est analysée pour prendre en charge les équipes selon la gravité afin de garantir la sécurité au personnel comme au public. Ces comportements impactent le service d'utilité publique et pénalisent les autres usagers. Tout acte d'incivilité s'expose à des poursuites judiciaires « Le code pénal prévoit une amende de 7¬500 à 150 000 euros et de 1 an à 10 ans d'emprisonnement (article 433-5 et article 433-3) »

Chaque situation est analysée pour prendre en charge les équipes selon la gravité afin de garantir la sécurité au personnel comme au public. Ces comportements impactent le service d'utilité publique et pénalisent les autres usagers. Tout acte d'incivilité s'expose à des poursuites judiciaires « Le code pénal prévoit une amende de 7¬500 à 150 000 euros et de 1 an à 10 ans d'emprisonnement (article 433-5 et article 433-3) »

Face à ce phénomène, une campagne de sensibilisation nationale est mise en place dans les espaces d'accueil pour rappeler le respect envers les agents, engagés quotidiennement et œuvrant pour une mission utile et essentielle auprès des familles sarthoises.

La qualité et le contrôle pour verser le juste droit

Afin d'assurer la qualité et la conformité des prestations versées, l'ensemble des acteurs de la Caf est engagé dans une démarche d'amélioration continue et de maîtrise des risques. Au-delà de la dimension de prévention des indus, il s'agit :

- d'analyser les risques et les sources de non-qualité par la mise en œuvre de différents moyens d'amélioration (auto-contrôle, vérification, supervision),

- de fiabiliser les informations détenues par la Caf, grâce aux échanges de données avec nos partenaires (DGFIP, Pôle emploi, bailleurs, etc.),

- de déployer des contrôles sur pièces et sur place.

L'ensemble de ces actions permet de s'assurer du versement régulier d'un droit juste et de limiter les risques d'indus de prestations.

L'impact financier des contrôles sur place a augmenté de 9% en 2024 pour s'établir à 4 135 001 € soit une moyenne de 424 € par contrôle.

A titre d'exemple, en contrôle sur place, 53 dossiers ont été contrôlés dans le cadre de l'opération nationale du contrôle de la résidence en France, avec un impact financier de 505 513 € et un montant moyen par contrôle de 9 538 €.

374 637
CONTRÔLES AUTOMATISÉS

17 559
CONTRÔLES SUR PIÈCES

982
CONTRÔLES SUR PLACE

Somme régularisée grâce à ces contrôles :

12 108 732 €

La lutte contre la fraude

La lutte contre la fraude fait partie des actions obligatoires de la Caf pour s'assurer que les allocataires perçoivent le juste droit. Les contrôles sur place et sur pièces sont effectués pour vérifier la conformité des déclarations.

En cas de suspicion de fraude, une procédure contradictoire est proposée aux allocataires avant la régularisation de leurs droits, afin qu'ils puissent fournir des explications par rapport aux résultats des contrôles effectués sur leurs dossiers.

Les actions de lutte contre la fraude sont menées dans un cadre partenarial avec la CPAM, URSSAF, CARSAT, MSA, France travail, Préfecture, DGFIP...

FOCUS
Les chiffres de la lutte contre la fraude

288 fraudes qualifiées

2 220 753 € de fraudes qualifiées

LES SANCTIONS PRISES PAR LA CAF DE LA SARTHE ET DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

272 sanctions

- **47** avertissements
- **220** pénalités
- **5** plaintes pénales

166 010 € de pénalités

610 € montant moyen de pénalités

- **Typologie des cas de fraudes**

2
cas de faux et usage de faux

273
cas d'omissions et fausses déclarations (ressources, situation professionnelle, enfant...)

13
cas d'escroquerie et usurpation

CAF.FR
Caf de la Sarthe : vos actus
Comment la Caf peut vous aider ?
Vie personnelle
Vie professionnelle
Retouvez
l'actualité de la Caf
et réalisez vos démarches
en ligne

LEXIQUE

A

AAH Allocation Adulte Handicapé
AEEH Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé
ALF Allocation Logement à caractère Familial
ALS Allocation Logement à caractère Social
ALSH Accueil de Loisirs Sans Hébergement
ANAH Agence Nationale de l'Habitat
ARIPA Agence de Recouvrement des Impayés de Pensions Alimentaires
ARIFTS Association Régionale du Réseau des Instituts de Formation en Travail Social
ASAP Aide et Services à la Personne
AVE Aides aux Vacances Enfants
AVF Aides aux Vacances des Familles

B

BAFA Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur

C

CAF Caisse d'Allocations Familiales
CAFI Commission des Aides Financières Individuelles
CARSAT Caisse d'Assurance Retraite et Santé Au Travail
CAS Commission d'Action Sociale
CDD Contrat à Durée Déterminée
CDI Contrat à Durée Indéterminée
CDSF Comité Départemental des Services aux Familles
CEJ Contrat Enfance Jeunesse
CFDT Confédération Française Démocratique du Travail
CFE Confédération Française de l'Encadrement
CFTC Confédération Française des Travailleurs Chrétiens
CGC Confédération Générale des Cadres
CGT Confédération Générale du Travail
CLAS Contrats Locaux d'Accompagnement à la Scolarité
CMG Complément Mode de Garde
CNAF Caisse Nationale des Allocations Familiales
COG Convention d'Objectifs et de Gestion
CPME Confédération des Petites et Moyennes Entreprises
CPOG Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Gestion
CPAM Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CRA Commision de Recours amiable
CSE Comité Sociale et Economique
CSS Code de la Sécurité Sociale
CTG Convention Territoriale Globale

D

DGFIP Direction Générale des Finances Publiques
DRM Dispositif de Ressources Mutualisées

E

EAJE Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant
EPCI Etablissement Public de Coopération Intercommunale
EVS Espace de Vie Sociale

F

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

I

IFAC Institution de Formation, d'Animation et de Conseil
IREPS Instance Régionale d'Education et de Promotion de la Santé

L

LAEP Lieu d'Accueil Enfants Parents

M

MAM Maison d'Assistants Maternels
MEDEF Mouvement Des Entreprises de France
MNA Mineurs Non Accompagnés
MNC Mission Nationale de Contrôle
MNS Montant Net Social
MSA Mutualité Sociale Agricole

P

PAH Prêt Amélioration de l'Habitat
PAJE Prestation d'accueil du jeune enfant
PDN Promeneur Du Net
PMI Protection Maternelle et Infantile
PPA Prime d'Activité
PS Prestation de Service
PSU Prestation de Service Unique

R

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

S

SDJES Service Départemental à la Jeunesse, à l'Engagement et aux Sports
SDSF Schéma Départemental des Services aux Familles
SNAP Service National d'Appui à la Production

U

UNAF Union Nationale des Associations Familiales
UNAPL Union Nationale des Professions libérales
UPA Union Professionnelle Artisanale
URSSAF Union de Recouvrement pour la Sécurité Sociale et les Allocations Familiales

CAF DE LA SARTHE
178 avenue Bollée
72034 LE MANS CEDEX 9
caf.fr

RÉALISATION SERVICE COMMUNICATION - CAF DE LA SARTHE - JUIN 2025