

Logo Caf



Logo
partenaire

Convention type Point numérique Caf

La présente convention est conclue entre :

La Caisse d'Allocations familiales de.....
Adresse

Représentée par son Directeur,,

habilité à signer la présente en application de l'article L22-1 du code de la Sécurité Sociale
ci-après dénommée **la Caf**

et

.....
Adresse
représenté(e) par

ci-après dénommé **le Partenaire**

Préambule

Les services publics et au public sont essentiels à la vie quotidienne des populations et à l'attractivité des territoires. Ils jouent un rôle majeur en matière de cohésion sociale et territoriale.

L'accès aux services publics relève de plus en plus de plusieurs canaux conjoints et complémentaires : Internet, téléphone, physique... Il est nécessaire de prendre en compte cette évolution des modes de relations entre les opérateurs de services et les citoyens.

Pour répondre aux défis posés par l'augmentation et la diversification des modalités de contact, la Branche Famille a initié simultanément plusieurs chantiers institutionnels qui visent à la doter des piliers d'une relation de service renouvelée : refonte du Caf.fr, redéfinition de l'offre téléphonique, développement de la dématérialisation des relations avec les allocataires et les partenaires.

Prenant appui sur ces réalisations, la Branche Famille souhaite proposer à ses usagers un agencement des modalités de contact qui soit adapté à leurs demandes et qui permette d'établir des contacts efficaces et utiles tant pour l'utilisateur que pour la gestion de sa situation.

Cette évolution de la relation de service suppose de concevoir une offre de relation avec les partenaires, qui soit aisément lisible et appropriable par les usagers et qui facilite un usage efficace des différents canaux de la relation de service.

Cette articulation participe à l'amélioration de la qualité du service à l'utilisateur et de la bonne gestion des moyens disponibles. Elle doit faciliter l'accès de tous les habitants aux services publics et à leurs droits, aider à surmonter la complexité des démarches administratives grâce à la simplification des outils et à la présence d'animateurs de proximité permettant d'orienter le public.

Le développement des services en ligne notamment, ne doit pas constituer un frein d'accès aux services et aux droits pour les publics les plus éloignés du numérique de par leurs usages ou leurs équipements. En complément des services proposés par la Caf, les partenariats d'accueil visent à proposer un accès et un accompagnement aux services numériques de la Caf au plus près des publics contribuant ainsi à la stratégie nationale pour un numérique inclusif.

Les collectivités territoriales et les opérateurs de service public, soucieux d'adapter leurs modalités d'accueil, promeuvent ainsi la recherche de solutions adaptées et durables, visant un objectif d'égalité entre les territoires et entre les citoyens pour l'accessibilité aux services publics.

S'inscrivant dans cette démarche, il est convenu ce qui suit :

Article 1. Objet de la convention

Le Partenaire et la Caf s'accordent pour faciliter l'accès aux services numériques de la Caf par les agents du partenaire dans ses locaux.

La présente convention vise à définir les conditions et modalités de ce partenariat, formalisé par la labellisation du partenaire comme Point numérique Caf.

Article 2. Le service rendu par le partenaire

L'offre de service Caf porte sur la facilitation numérique auprès des usagers souhaitant utiliser les services numériques de la Caf.

Cette offre de service vise à :

- faciliter l'accès aux droits et aux services

- permettre l'accès aux sites Internet et applications institutionnels (Caf.fr, appli mobile Caf mon compte, mon enfant.fr, etc) et accompagner si besoin l'utilisateur dans l'utilisation des services qu'ils proposent :
 - aide à la navigation sur le site
 - aide à trouver les informations relatives au dossier sur mon compte
 - aide à la réalisation des téléprocédures
 - aide à la réalisation de simulations

- aider à l'utilisation de la solution de visio accueil ([option](#))

Article 3. Les engagements de la Caf

Pour garantir la qualité de cet accueil et l'information de l'utilisateur, la Caf s'engage à :

- assurer la formation du ou des agent(s) du partenaire et à veiller à l'actualisation de ses (leurs) connaissances en lien avec l'évolution de la réglementation et de son application ;
- proposer au partenaire l'outil de diagnostic d'autonomie numérique de la branche Famille ;
- mettre à la disposition du partenaire une documentation actualisée adaptée à ses missions notamment via une rubrique dédiée sur le Caf.fr : <http://www.caf.fr/partenaires/partenaires-d-accueil> ;
- fournir les supports d'information destinés au public (affiches, dépliants, répertoire des accueils et des services compétents, etc.) ;
- informer le public de l'existence du service offert par le partenaire (pages locales du caf.fr notamment) ;
- informer le partenaire des actualités de la Caf et de toute information utile ;
- organiser une journée annuelle d'actualisation des connaissances ;
- [options en fonction des contextes locaux](#). Par exemple : RDV visio

Article 4. Les engagements du Partenaire

Pour assurer la mission qui lui est confiée, le Partenaire s'engage pour sa part à :

- concernant l'offre de service :
 - promouvoir les différents sites institutionnels de la Caf
 - assurer l'offre de service telle que décrite dans l'article 2 susvisé
 - accompagner l'allocataire à transmettre des pièces à la Caf de manière dématérialisée (via mon compte) ;
 - diagnostiquer les publics les plus en difficulté avec le numérique et les orienter vers les actions Caf ou partenaires de la médiation numérique ;
 - prendre en compte la mise à jour des informations transmises par la Caf et utiliser le site internet de la Caf comme source d'informations,
 - signaler à la Caf tout changement dans le fonctionnement du service (amplitude d'ouverture, fermetures exceptionnelles...), ayant un impact sur l'accueil du public,
 - signaler les nouveaux besoins en formation, notamment en cas de renouvellement de l'agent d'accueil
 - alerter la Caf pour toute difficulté rencontrée par l'agent d'accueil pour répondre aux demandes des usagers concernant la Caf (par exemple difficultés pour le remplissage des téléprocédures ou la compréhension d'une nouvelle prestation...)
- concernant l'accessibilité et le fonctionnement du point d'accueil :
 - garantir une amplitude d'ouverture sur le territoire de contractualisation d'au minimum 4 demi-journées par semaine et 12 heures
 - assurer la confidentialité lors de l'entretien ou de la consultation du site Internet de la Caf ou [de la visio \(option\)](#)
 - Préciser dans leur signalétique et leur communication qu'ils sont labellisés « Point numérique Caf » (logo transmis par la Caf en format JPEG) ;
 - garantir l'accès des personnes en situation de handicap à l'ensemble des services
 - garantir la sécurité de ses personnels et de ses locaux (exercice de sa responsabilité d'employeur)
 - transmettre à la Caf les éléments de suivi statistiques du point d'accueil tels que

définis dans l'article 9

- Concernant le personnel du partenaire :
 - Etre vigilant sur les compétences attendues de l'agent d'accueil assurant l'offre de service Caf et son adaptabilité aux exigences évolutives du poste
 - S'assurer de la participation du personnel chargé de l'accueil et de l'animation, aux actions d'information/formation et de suivi organisées par la Caf

Article 5. Confidentialité

Le partenaire est tenu au secret professionnel (article 226-13 du code pénal) pour tout ce qui concerne les faits, informations, fichiers informatiques ou non, données et décisions dont il a connaissance au cours de l'exécution de la présente convention. Il s'interdit notamment toutes communications écrites ou verbales sur ces sujets, ainsi que toute remise de documents à des tiers.

Le partenaire s'engage à respecter, et à faire respecter par ses intervenants (salariés, bénévoles, stagiaires, volontaires...), les règles du secret professionnel en ce qui concerne les informations personnelles éventuellement communiquées par les usagers ou les données à caractère personnel éventuellement communiquées par la Caf, et notamment à ne pas divulguer d'informations à des tiers non autorisés, ni à utiliser les données pour une autre finalité. Notamment, ils ne notent pas ou ne conservent les données d'authentification à la rubrique « mon compte » du site caf.fr que des allocataires pourraient leur transmettre lors des démarches de facilitation numérique.

Le partenaire s'engage à ne stocker aucun document remis par l'utilisateur ni sous format papier ni sous format électronique. Ainsi, les documents scannés via les PC du partenaire doivent être automatiquement supprimés en fin d'utilisation.

Ces obligations demeurent valables y compris après la fin de la présente convention.

Article 6. Labellisation

Le respect de ces engagements par le partenaire lui permettent de bénéficier du label national.

Ce label est accordé par la Caf et pourra être retiré sur décision de la Caf au vu :

- de la non réalisation d'un ou d'engagements par le partenaire
- des résultats du suivi quantitatif et qualitatif
- de la non satisfaction avérée des utilisateurs

Ce label est matérialisé par un document (« Certificat ») à afficher dans le hall du partenaire qui atteste de la labellisation Caf et de ce qu'elle implique ([proposition à la main des Caf](#))

Article 7. Implantation, horaires d'ouverture et personnel du Point numérique Caf

Le site du partenaire

se situe...

Il accueille le public du.... au [\[jours de la semaine\]](#) de...à..... [\[horaires d'ouverture\]](#)

[Il est fermé pendant...]

Ces horaires pourront être modifiés sur décision du [partenaire X](#) et communiqués avec une information préalable de la Caf.

[Le service est animé par..... sous la responsabilité de.....](#)

Article 8. Les outils, matériels mis à disposition du public

=> [Lister les ressources mises à disposition \(matériel, documentation...\)](#)

La Caf transmettra au partenaire un lien d'accès au navigateur canalisé « Mini PCLS » qui permettra au partenaire de donner accès aux usagers aux différentes offres numériques de la branche (offre rapide, offre complète, caf.fr) et de suivre les statistiques de connexion de manière automatique.

Article 9. Le suivi de l'activité

Des instances de pilotage du dispositif sont mises en place :

- Le Comité de pilotage:
 - Composition : Responsable du partenaire accueil dédié, les agents d'accueil Partenaire, les représentants CAF
 - Rôle : suivre, accompagner et procéder aux ajustements nécessaires
 - Fréquence : avec le partenaire chez le partenaire : 1 fois par an

- Le Comité de pilotage en réseau (Visée Départementale)
 - Composition : responsable de Département CAF (PF / AS) Représentants des Directions des différents partenaires (MSP, fédération....) responsable du service communication CAF
 - Rôle : animer le réseau des accueils numériques accès aux droits, consolider la logique de réseau, remettre à niveau l'info, si besoin ajuster le périmètre de l'offre
 - Fréquence : avec tous les délégataires d'accueil partenaires qui ont formalisé un accueil dédié : 1 fois par an

L'installation du navigateur canalisé « mini PCLS » (art. 8) permettra de suivre automatiquement les connexions au Caf.fr.

Par ailleurs, le partenaire s'engage à transmettre chaque [trimestre / mois \(au choix des Caf\)](#) à la Caf les indicateurs de l'annexe 2.

Une visite annuelle à minima de la Caf chez le partenaire (pouvant s'organiser le jour du comité de pilotage) permettra d'évaluer la qualité du service rendu. A cette occasion des mises en situation de l'agent pourront être organisés (navigation sur caf.fr par exemple). Le cas échéant, un plan d'action sera co-construit pour définir les axes d'amélioration qui seront suivis. Cette visite annuelle sera également l'occasion de valider la conformité conventionnelle du partenaire (locaux, matériel, horaires...).

Enfin, la Caf pourra organiser des enquêtes qualitatives d'évaluation auprès des usagers du partenaire.

Article 10. Modalités de soutien

Selon le contexte local, il appartient aux Caf d'apprécier les modalités de soutien à ce service.

Etant entendu que la labellisation « Point numérique Caf » ne donne pas lieu à une compensation financière.

Article 11. Durée de la Convention

La Convention prend effet à la date de la signature, qui vaut date de démarrage de la labellisation.

Elle est établie pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties 3 mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

Le retrait du Label par la Caf comme évoqué à l'article 6 constitue l'un des motifs de dénonciation de la convention.

Fait à... Le

Signatures

le Partenaire ...
représenté par...

La Caisse d'allocations Familiales de...
représentée par son directeur...

**ANNEXE 1 : EXEMPLE DE « CERTIFICAT » DE LABELLISATION A AFFICHER PAR LE
PARTENAIRE**

Certificat « Point numérique Caf »



LOGO DU PARTENAIRE

La Caisse d'allocations familiales de (nom du département) a attribué le label « Point numérique Caf » au (nom du partenaire) de (ville).

Ce label reconnaît la compétence du (nom du partenaire) pour accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne Caf.

Dans le cadre de la démarche qualité de la Caf, le partenaire est formé et évalué chaque année.

Ville, le JJ/MM/AAAA

Le directeur de la Caf

ANNEXE 2 : LES INDICATEURS DE SUIVI

EN SAVOIR PLUS SUR L'USAGER...

sexe	<input type="radio"/> femme	<input type="radio"/> homme	<input type="radio"/> personne morale
âge	<input type="radio"/> <25 ans	<input type="radio"/> 25 - 60 ans	<input type="radio"/> >60 ans
Statut	<input type="radio"/> Allocataire	<input type="radio"/> non allocataire	
Niveau d'autonomie numérique	<input type="radio"/> débutant	<input type="radio"/> Intermédiaire	<input type="radio"/> Autonome
Demande résolue	<input type="radio"/> oui	<input type="radio"/> non	<input type="radio"/> partiellement

...ET SUR SA DEMANDE

Actions du partenaire >	info / conseil / promo du Caf.fr	Orientation / mise en relation	Aide rédactionnelle	Explication courrier / doc	accomp. Démarche	Accomp. démarche en ligne / promo caf.fr	usage numérique autonome
Accès aux droits							
Simulation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
demande de prestation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Démarches maintien du droit (DTR, ARS, Maintien lieux...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suivi dossier via mon compte							
paiements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
courriers, notifications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
agenda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
attestations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Changements de situation							
Situation familiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Situation pro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Situation des enfants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coordonnées (dont RIB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

THEMATIQUE DE SA DEMANDE

Thématiques	
Enfance et jeunesse	<input type="checkbox"/>
Logement et Cadre de vie	<input type="checkbox"/>
Petite enfance	<input type="checkbox"/>
Solidarité et insertion	<input type="checkbox"/>