



## Convention « Point Relais Caf »

La présente convention est conclue entre :

La Caisse d'Allocations Familiales de la Haute-Marne  
34 rue du Commandant Hugueny CS 12 122 52 904 CHAUMONT CEDEX 9

Représentée par sa Directrice, Mme **Marie-Charlotte KOSSMANN-MATHON**,  
habilitée à signer la présente en application du code de la Sécurité Sociale  
ci-après dénommée **la Caf**

et

Le centre socio-culturel « Espace Vall'âges »  
Ville de Joinville – Hôtel de Ville, Place du Général Leclerc 52300 JOINVILLE

Représentée par son **Maire, M. Bertrand OLLIVIER**,

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 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 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'usager 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.

Les partenariats d'accueil visent ainsi à proposer un accès et un accompagnement aux services numériques de la Caf au plus près des publics. 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 à l'information et aux droits de la Branche Famille par la réalisation d'un accueil « Caf » de premier niveau par les agents du partenaire dans ses locaux et par l'accès aux services numériques de la Caf.

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

## Article 2. L'offre de service Caf

L'offre de service Caf porte sur la réalisation d'un accueil de premier niveau des usagers souhaitant des informations relatives aux prestations et services de la Caf.

Cette offre de service vise à :

- faciliter l'accès aux droits et aux services
- délivrer une information générale ou personnalisée de premier niveau à tout usager désirant connaître les prestations et services susceptibles de répondre à sa situation ainsi que les principales conditions à satisfaire et démarches à réaliser pour les obtenir
- permettre l'accès aux sites Internet et applications smartphones institutionnels (Caf.fr, mon enfant.fr, etc en fonction des usages locaux.) 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 la constitution des dossiers
  - privilégier les téléprocédures
  - téléchargement des formulaires via le Caf.fr lorsqu'une téléprocédure n'est pas disponible
  - aide à la compréhension des éléments sollicités et pièces à joindre
  - en l'absence de téléservices, permettre le dépôt et le retrait de documents par voie dématérialisée
- aider à la compréhension des informations Caf : notifications, courriers, courriels
- orienter vers les partenaires ou services compétents lorsque la nature de la demande ou la complexité du dossier ne relève pas de ce premier niveau d'information.

## 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,
- mettre à la disposition du partenaire une documentation actualisée adaptée à ses missions
- fournir les supports d'information destinés au public (affiches, dépliants, répertoire des accueils et des services compétents, etc.),
- proposer un moyen de communication dématérialisé permettant au partenaire de saisir la Caf

- pour les demandes nécessitant une expertise (ex : messagerie dédiée, prise de RDV téléphonique, mail sur Caf.fr rubrique non-allocataire)
- recontacter l'allocataire et/ou le partenaire sous 48h pour une réponse de second niveau
  - informer le public de l'existence du service offert par le partenaire (Caf.fr, smartphone, bornes, svi)
  - informer le partenaire des actualités de la Caf et de toute information **utile** et organiser une journée annuelle d'actualisation des connaissances.

#### 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
  - transmettre les documents déposés par le public à la Caf sous forme dématérialisée
  - 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,
  - contribuer par un premier niveau d'informations aux campagnes "grand public" de la Branche famille
  - assurer la mise à disposition et le suivi de la documentation destinée au public et signaler à la Caf les besoins avant toute rupture de stock
  - 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 formulaires 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
  - informer par une signalétique, fournie par la Caf, de l'existence et les horaires du service proposé
  - garantir l'accès des personnes en situation de handicap à l'ensemble des services
  - garantir la sécurité de ses personnels et de ses locaux
- 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.

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.

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

Le site du partenaire **centre socio-culturel Espace Vall'âges** est situé au n°4 rue de la Genevroye à Joinville.

Il accueille le public sur RDV, le mardi et mercredi de 13h30 à 17h30, le jeudi de 9h à 12h30 et le vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

Ces horaires pourront être modifiés sur décision du Partenaire, avec une information préalable de la Caf.

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

Le Partenaire s'engage à mettre à disposition des allocataires Caf et plus largement des ressortissants dont elle assure l'accompagnement, un accès Internet au site [www.caf.fr](http://www.caf.fr).

## Article 9. Le suivi de l'activité

Le Comité de pilotage en réseau (Visée Départementale)

- Composition : responsable du Point Relais dédié ou son représentant, représentants de la Caf
- Rôle : animer le réseau des accueils relais accès aux droits, consolider la logique de réseau, remettre à niveau l'information, 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.

## Article 10. Gratuité de la Convention

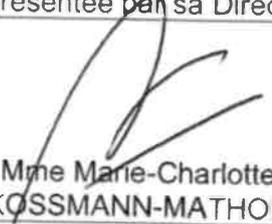
La convention ne donne lieu à aucun paiement, elle est réalisée à titre gratuit.

## Article 11. Durée de la Convention

La présente convention prend effet à la date de la signature jusqu'au 31/12/2027.

La présente convention peut être résiliée par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec avis de réception, respectant un délai minimal de prévenance de trois mois.

Fait à Chaumont, le 1<sup>er</sup> août 2023

<b>La Ville de Joinville, Représentée par son Maire</b>	<b>La Caf de la Haute-Marne, Représentée par sa Directrice</b>
<b>M. Bertrand OLLIVIER</b>	 <b>Mme Marie-Charlotte KOSSMANN-MATHON</b>

## Annexe 1 - Référentiel de labellisation « Point Relais Caf »

---

Le référentiel de labellisation porte sur l'accueil délégué de niveau 1.

Il est composé de :

- l'information générale,
- l'information personnalisée,
- l'orientation
- le retrait de documents
- le dépôt de documents
- la transmission de documents à la Caf
- le relais des messages Caf
- optionnel : le concours à l'observation sociale

### L'information générale

- Accessibilité au Caf.fr, mon enfant.fr et autres sites éventuels :
  - ✓ en autonomie
  - ✓ accompagné (si besoin de l'utilisateur) : aide à la navigation sur le site pour retrouver les éléments
- Mise à disposition de documentation de la Caf (avec mise à jour nécessaire)
  - ✓ Préconisation d'utilisation du Caf.fr
  - ✓ papier ou mur documentaire
  - ✓ affiches
  - ✓ guides PF
  - ✓ dépliants

A noter : exclusion des formulaires : téléchargement si besoin à partir du Caf.fr en priorisant l'utilisation des téléprocédures.

- « Entretien » si besoin avec informations
  - ✓ sur les prestations générales
  - ✓ sur les aides d'action sociale
  - ✓ conseils sur les services locaux
- Optionnel : organisation d'informations collectives avec les partenaires (organisation de réunions, mise à disposition de locaux, coordination des partenaires)

### L'information personnalisée

- Accessibilité au Caf.fr, à l'application mobile, mon enfant.fr et autres sites éventuels :
  - ✓ en autonomie
  - ✓ accompagné (si besoin de l'utilisateur)
    - o aide à la navigation sur le site
    - o aide à l'utilisation de mon compte
    - o aide à l'utilisation des téléprocédures
    - o aide à l'utilisation de simulations (logement, Paje, Rsa, Pac)
- « Entretien » si besoin avec informations en appui du Caf.fr
- Aide à la complétude du dossier
- Aide à la compréhension des informations Caf (courriers, notifications...)

### L'orientation

- Demandes ne relevant pas de l'accueil délégué de niveau 1 /
  - ✓ prestations niveau 2
  - ✓ offres de service social
  - ✓ partenaires
- Mise en œuvre du circuit niveau 2 avec la Caf :
  - ✓ lien direct du partenaire vers la Caf (cf. fiche circuit 2ème niveau)
  - ✓ optionnel : si visio chez le partenaire, entretien niveau 2 en visio
    - o application du circuit retenu avec la Caf (rdv)

### Le retrait de documents

- Privilégier les téléprocédures (accompagnement de l'utilisateur si besoin)
- En cas d'absence de téléprocédure : téléchargement des formulaires via le Caf.fr (accompagnement de l'utilisateur si besoin sur le Caf.fr)

### Le dépôt de documents

- Privilégier les téléprocédures (accompagnement de l'utilisateur si besoin)
- Vérification à minima de la complétude du dossier (pas de responsabilité du partenaire) :
  - ✓ Numéro allocataire
  - ✓ Signature
  - ✓ Coordonnées de contacts,
  - ✓ Remplissage des rubriques à remplir
  - ✓ Présence des pièces jointes sollicitées

### La transmission des documents à la Caf

- Privilégier les téléprocédures et l'envoi de pièces par le Caf.fr (accompagnement de l'utilisateur si besoin)
- A défaut : transmission du partenaire à la Caf par envoi dématérialisé à privilégier avec cible 100% dématérialisé

### Le relais des messages Caf

- Evénements particuliers locaux (campagne, actions collectives...)

### Optionnel : le concours à l'observation sociale

- Participer à l'observation sociale territoriale

## Annexe 2 – Les référents

---

### **1. Les référents de la Caf de la Haute-Marne**

Ils assurent le rôle d'interlocuteurs privilégiés pour les référents du Point Relais Caf dans le cadre de la relation partenariale instituée : formation, documentation, circuits et procédures...

Direction :

- M. Sébastien WAGNER, Directeur adjoint  
Tél : 03.25.30.80.95 / sebastien.wagner@cafchaumont.cnafmail.fr

Référent :

- Mme Cécile BELGRAND, Responsable Production / Relation clients  
Tél : 03.25.02.12.93 / cecile.belgrand@cafchaumont.cnafmail.fr
- Mme Sandra JAMBON, GCA Expert  
Tél : 03.25.56.74.43 / sandra.collard@cafchaumont.cnafmail.fr

### **2. Les référents du Point Relais Caf**

Responsable :

- Mme Fabienne JONDET, Directrice générale des services  
Tél : 03.25.94.59.62 / dgs.joinville@orange.fr

Référent :

- Mme Clémentine LECOQ, Directrice de l'Espace Vall'âges  
Tél : 03.25.94.21.68 / csc.joinville@orange-business.fr