



CONVENTION DE PARTENARIAT

POINT SERVICE CAF



Communauté de Commune
du Secteur de Saint-Loubès



Entre

La Communauté de Communes de Saint-Loubès

Représentée par Monsieur **Serge ROUX**
Président de la Communauté de Communes

Et

La Mairie de Sainte-Eulalie

Représentée par Monsieur **Hubert LAPORTE**
Maire de Sainte Eulalie

Et

La Caisse d'Allocations Familiales de la Gironde

Représentée par Monsieur **Christophe DEMILLY**
Directeur de la Caisse d'Allocations Familiales

PREAMBULE

La Caisse d'Allocations Familiales de la Gironde couvre le département le plus étendu de France. Dès 1994, elle s'engage dans une politique de proximité par l'implantation de Points Relais et le développement de permanences de proximité. Pour autant, nombre d'allocataires restent souvent éloignés de plus de 20 km de l'offre de service de la Caisse d'Allocations Familiales.

De leur côté, certains de nos partenaires relais d'information (les Maisons de Services Publics, C.C.A.S, associations...) souhaitent un accès à l'information CAF plus complet, moins segmenté, et une offre de service de la Caisse d'Allocations Familiales au plus près des besoins des allocataires.

KS

JL

Des enjeux multiples ont été identifiés pour chacun des partenaires :

✓ Pour la Caisse d'Allocations Familiales :

- ▷ Rendre possible l'accès des services CAF sur des territoires aujourd'hui non couverts en recherchant à être plus équitable dans son offre de service de proximité.
- ▷ Agir avec ses partenaires Relais d'information en utilisant leurs ressources existantes pour faire bénéficier les usagers d'un meilleur accès à leurs droits CAF.
- ▷ Partager avec ses partenaires les connaissances sur les besoins sociaux des populations auxquelles elles s'adressent.
- ▷ Passer d'une logique de production à une logique d'offre de service globale dans une complémentarité entre prestations et action sociale.

✓ Pour les partenaires, relais d'informations :

- ▷ Bénéficier de l'ensemble de l'information et de la formation nécessaire pour relayer l'offre de service de la Caisse d'Allocations Familiales.
- ▷ Valoriser le service rendu en matière d'accueil, d'orientation et d'information, dans leur mission d'accès aux droits et de relais de services publics.

✓ Pour l'ensemble des acteurs :

- ▷ S'inscrire dans une dynamique de co-production d'une offre de service s'appuyant sur une mise en œuvre d'actions contractualisées et une mise en réseau des partenaires Relais du service Caf de proximité.

ARTICLE 1 : OBJECTIFS

- ▷ Améliorer et enrichir l'offre de service rendue aux usagers,
- ▷ Assurer, avec la contribution des Partenaires Relais d'information, une présence de la Caisse d'Allocations Familiales sur des territoires où elle ne peut intervenir directement ou de façon continue afin d'améliorer son offre de service sur le département.
- ▷ Adapter l'offre de service en fonction des évolutions contextuelles et des besoins nouveaux à prendre en compte.

ARTICLE 2 : IMPLANTATION DU POINT SERVICE CAF

Le point Service CAF se situe 1, Place Charles de Gaulle – Mairie – 33560 Sainte Eulalie
Il est ouvert le lundi de 9h à 12h et de 14h à 19h, les mardi, jeudi et vendredi de 9h à 12h.
Le premier jour d'ouverture aura lieu le lundi 5 mars 2012.

RS PL

ARTICLE 3 : ACTIONS A METTRE EN OEUVRE

Les modalités de contribution des Partenaires Relais d'information à l'offre de service de la Caisse d'Allocations Familiales se font sur la base d'une offre de service définie et qui selon les moyens, les besoins du partenaire, peut être enrichie en faisant l'objet d'avenants particuliers.

Toutes les actions proposées concourent à la mise en œuvre d'une offre de service harmonisée sur le territoire girondin (cf annexe)

✓ Information

Développer et fiabiliser la diffusion de l'information CAF sur site afin de favoriser l'accès aux droits des familles (prestations familiales, minima sociaux, dispositifs d'action sociale) par la création d'un espace documentaire identifié qui permettra :

Un affichage des différents accès aux services CAF :

- ▶ Points Relais de rattachement, sinon la permanence la plus proche : adresse, ouverture, services proposés.
- ▶ accès téléphonique à la Caisse d'Allocations Familiales,
- ▶ Signalement de l'accès internet.

Une information prestations familiales :

- ▶ Mise à disposition des brochures et dépliants CAF : en libre service (inventaire défini).
- ▶ Informations relatives aux temps forts de la Caisse d'Allocations Familiales. Il s'agit, par exemple, des campagnes relatives aux Déclarations de Ressources (DR), à l'Allocation de Rentrée Scolaire (ARS), au logement étudiant.

Une information action sociale :

- ▶ Signalement des manifestations auxquelles participe la Caisse d'Allocations Familiales.
- ▶ Information sur le rôle, les missions de l'offre de service de l'action sociale (exemple : Accueil Médiation Familiale, Actions Logement, Points Info Vacances...)

Les obligations respectives des partenaires

Obligations de la Caisse d'Allocations Familiales :

- ▶ Mise à disposition régulière de la documentation (actualisation).
- ▶ Accompagnement de certaines campagnes à destination du public (préparer les questions auxquelles auront à faire face les personnels du Partenaires relais d'information.)
- ▶ Formation sur la connaissance des prestations légales, extra-légales et de l'action sociale de la Caisse d'Allocations Familiales à destination du personnel d'accueil afin d'assurer le relais de l'information sur l'ensemble des missions de la caisse.

Obligations de la Communauté de Communes de Saint-Loubès :

- ▶ Tenir régulièrement à disposition du public la documentation CAF et, pour ce faire, assurer un suivi des stocks, effectuer le signalement éventuel des besoins en documentation, des documents les plus utilisés, des documents suscitant des interrogations particulières, gérer l'affichage relatif aux temps forts (DR, ARS, etc...).
- ▶ Garantir la visibilité, l'accessibilité aux supports informatifs : mise à disposition d'un présentoir spécifique et d'un panneau d'affichage dédié.
- ▶ Prendre en compte la mise à jour des informations transmises par la Caf.
- ▶ Accéder au site Internet www.caf.fr et mise en libre service pour les allocataires.

110-111
H.C.

✓ **Aide à la constitution d'un dossier**

Assurer l'accompagnement des allocataires en limitant le risque de dossiers incomplets par :

- ▶ La mise à disposition de formulaires de la Caisse d'Allocations Familiales, l'aide au remplissage et la vérification du dossier.
- ▶ L'aide à la compréhension des circuits de traitement des dossiers.

Les obligations respectives des partenaires

Obligations de la Caisse d'Allocations Familiales :

- ▶ Assurer une formation du personnel d'accueil (connaissance des prestations légales et de l'Action Sociale, constitution des dossiers et pièces justificatives, mission et services de la Caf.)
- ▶ Actualiser la formation du personnel.
- ▶ Garantir une réponse en cas d'interrogation des agents d'accueil.
- ▶ Fournir les imprimés les plus couramment utilisés (inventaire défini).

Obligations de la Communauté de Communes de Saint-Loubès :

- ▶ Signalement des besoins nouveaux en terme de formation.
- ▶ Mise à disposition des personnels pour les temps de formation à la Caf.
(formation de base : 2 jours et mise à jour : 2 journées/an)
- ▶ Signalement d'arrivée ou de départ pour le suivi des personnels formés ou à former.

✓ **Orientation en fonction de la demande et de la complexité du dossier vers les services compétents**

Les Partenaires Relais orienteront les usagers de leur structure en fonction des besoins repérés ; sur la Permanence de la Caisse d'Allocations Familiales, le Point Relais de la Caisse d'Allocations Familiales, les Maisons de la Solidarité, le Centre Communal d'Action Sociale, le Relais Assistantes Maternelles, le travailleur social de la Caisse d'Allocations Familiales et les autres partenaires identifiés comme étant susceptibles de rendre le meilleur service aux allocataires.

✓ **Animation du réseau des partenaires associés au « Point Service Caf »**

Des rencontres avec les partenaires contribuant au fonctionnement des Points Service Caf seront organisées :

- ▶ pour échanger sur les bonnes pratiques, apporter des solutions aux difficultés rencontrées, réfléchir sur des problématiques communes et des évolutions possibles.
- ▶ pour actualiser des informations, la documentation, assurer la maintenance des outils.
- ▶ suivre et évaluer l'activité des Points Service Caf.

KLP HC
4

✓ Des options :

A partir des Points Service Caf, des services supplémentaires pourront être proposés. Ils seront alors l'objet de négociations et d'un avenant spécifique à la présente convention.

ARTICLE 4 : L'EVALUATION

Le Point Service Caf doit prendre en compte la qualité de la réponse du service rendu aux besoins et attentes des familles.

La démarche d'évaluation est incontournable pour mesurer l'efficacité et l'efficience du service rendu.

Les outils d'évaluation et l'analyse des résultats obtenus feront l'objet d'un bilan annuel et serviront de support au suivi et à l'adaptation de l'offre de service.

ARTICLE 5 :

Cette convention prend effet à la date de la signature.

Il peut y être mis fin par l'une ou l'autre des parties en fonction des désaccords qui pourraient intervenir, sur courrier motivé.

Cette présente convention est établie pour un an et se renouvelle, par tacite reconduction au 1^{er} janvier de chaque année. La première échéance annuelle prend effet au 1^{er} janvier 2012.

Fait à Bordeaux, le 22 mars 2012

Monsieur ROUX Serge
Président de la Communauté de
Communes de Saint-Loubès



Hubert LAPORTE
Maire de Sainte-Eulalie



Monsieur Christophe DEMILLY,
Directeur de la Caisse d'Allocations Familiales

KS