



Convention de partenariat  
entre la Caisse Nationale des Allocations Familiales et le groupe La Poste  
sous le parrainage  
du Ministère du Travail, des Relations Sociales et de la Solidarité



**CONVENTION**  
**ENTRE LA CAISSE NATIONALE DES ALLOCATIONS FAMILIALES ET LA POSTE**  
**SOUS LE PARRAINAGE**  
**DU MINISTRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES ET DE LA SOLIDARITE**

ENTRE

La Poste, exploitant public, inscrite au RCS de Paris sous le n° 356 000 000, sise 44 boulevard Vaugirard 75757 PARIS CEDEX 15, représentée par monsieur Jean-Paul BAILLY, en sa qualité de Président du groupe La Poste

et ci-après dénommée "La Poste"

ET

La Caisse Nationale des Allocations familiales, sise 32 avenue de la Sibelle 75685 PARIS CEDEX 14, représentée par monsieur Jean-Louis DEROUSSEN, en sa qualité de Président de la Caisse Nationale des Allocations Familiales, et de monsieur Philippe GEORGES, en sa qualité de Directeur Général de la Caisse Nationale des Allocations Familiales.

Et ci-après dénommé "la CNAF"

Et ci-après dénommées collectivement « Les Parties »

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :

**Préambule**

La Caisse Nationale des Allocations Familiales est un établissement public qui assure le financement des prestations familiales. Elle exerce un rôle de tutelle sur un réseau de 123 Caisses d'Allocations Familiales (ci-après dénommées « les CAF ») chargées du versement des prestations légales et du développement d'une Action Sociale dans le cadre d'orientations nationales.

Acteur majeur de la solidarité nationale, la Branche famille assure également le versement de minima sociaux dont les principaux sont le RMI et l'AAH. Les bénéficiaires de ces prestations sont très souvent clients du réseau La Poste.

A ce titre, la CNAF et La Poste souhaitent améliorer leur coopération, pour un meilleur service rendu aux allocataires sociaux clients de La Poste (ci-après « les Clients »), notamment du point de vue du versement des prestations sociales et de leur insertion sociale, et une efficacité accrue des services rendus aux allocataires, notamment du point de vue de la



maîtrise des risques, en vue d'une performance renforcée de l'action de chacune des Parties au bénéfice de la collectivité.



## **CHAPITRE 1**

### **L'amélioration conjointe de la qualité du service rendu aux allocataires des minima sociaux**

#### **ARTICLE 1 – OBJET DU CHAPITRE 1**

La présente convention a pour objet de définir les conditions selon lesquelles La Poste et la CNAF entendent améliorer leur coopération afin d'améliorer le service rendu aux Clients.

Pour ce faire, les Parties participeront conjointement à des actions organisées par l'une ou l'autre Partie, ayant trait soit à la lutte contre l'exclusion, soit à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des Clients, dans les conditions définies aux articles 2 et 3 de la présente convention.

#### **ARTICLE 2 – LUTTE CONTRE L'EXCLUSION**

Les Parties conviennent d'orienter leur coopération dans le sens de la réduction de l'exclusion. A ce titre, la présente convention s'intègre dans une politique globale de lutte contre l'exclusion et de meilleure insertion sociale et économique des personnes sur tout le territoire national français, politique dans laquelle les Parties souhaitent s'engager pleinement.

#### **ARTICLE 3 – QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE**

Les Parties poursuivent conjointement la finalité de mieux prendre en compte chaque Client selon ses difficultés. Les Parties s'engagent, dans le strict respect des règles de secret professionnel applicables aux établissements bancaires, à s'échanger mutuellement des informations, outils, formation et tout autre élément utile permettant d'accompagner les clients et de les orienter vers les solutions les plus adaptées à leurs besoins, dans le respect des conditions définies à l'article 5 ci-dessous.

#### **ARTICLE 4 – RESEAU DE CORRESPONDANTS**

Chaque Partie définit un réseau de correspondants clairement identifiés, en charge des relations avec ses homologues de l'autre Partie. Chaque Partie désigne également un correspondant national pour son réseau de correspondants.

Chaque CAF désigne un correspondant habilité à traiter les questions liées à la présente convention auprès de correspondants territoriaux désignés dans les différentes entités identifiées par La Poste.



## **ARTICLE 5 – CONNAISSANCE COMMUNE DES CLIENTS**

Les Parties contribuent à proposer des informations et méthodes permettant de mieux connaître les publics auxquelles elles s'adressent. Cette démarche se fera dans le respect de la législation sur les transferts de données personnelles et la déontologie professionnelle de chacune des Parties.

## **ARTICLE 6 – ETUDE DE L'ETALEMENT DU PAIEMENT MENSUEL DES PRESTATIONS**

Les Parties s'engagent à étudier la faisabilité et l'opportunité de l'étalement du paiement mensuel des prestations sociales sur une période élargie ainsi que les modalités de sa mise en œuvre.

## **ARTICLE 7 – EXPERIMENTATIONS**

Les Parties conviennent que les expérimentations sont le meilleur outil pour la mise en œuvre de leur coopération. Chaque champ de collaboration fera donc l'objet d'une expérimentation dont les modalités seront définies par les Parties en fonction des besoins. Chaque expérimentation fera l'objet d'une évaluation selon des critères convenus entre les Parties.

## **ARTICLE 8 - EXPLORATION D'AUTRES DOMAINES DE COOPERATIONS**

Les Parties poursuivent l'exploration de sujets de coopération communs pour améliorer l'efficacité de leurs actions. Elles s'engagent pour ce faire à étudier de nouvelles solutions d'insertion de leurs Clients. Les Parties mobiliseront en particulier des partenaires associatifs ou autres pour promouvoir et diffuser les actions d'éducation bancaire et postale auprès des Clients.

## **ARTICLE 9 – ELABORATION DE CRITERES SOCIAUX ET SOCIETAUX**

Les Parties conviennent que la qualité de la prise en compte des Clients est primordiale pour la réussite de leur insertion sociale. Elles s'engagent donc à définir ensemble des critères sociaux et sociétaux pour évaluer leurs actions et celles de tiers avec qui elles seraient en contact.



## **CHAPITRE 2**

### **L'amélioration de la qualité du service du courrier des CAF à destination de leurs allocataires**

#### **ARTICLE 10 - OBJET DU CHAPITRE 2**

La recherche de la performance est reconnue comme un corollaire de la qualité du service fourni par les Parties. A ce titre, les Parties conviennent de s'appuyer sur la présente convention pour développer une réflexion au sein de comités communs pour dégager des pistes innovantes dans les problématiques de la performance de la communication courrier et de la maîtrise des risques.

#### **ARTICLE 11 : RESEAU DE CORRESPONDANTS**

Les Parties s'engagent à constituer un réseau de correspondants locaux sur les problématiques courrier (CAF et commerciaux en Direction Opérationnelle Territoriale Courrier)

- pour favoriser et développer l'échange d'informations,
- pour étudier conjointement des pistes de solutions aux problèmes rencontrés.

#### **ARTICLE 12 : REFLEXION COMMUNE SUR UNE BASE ADRESSE NATIONALE DES BENEFICIAIRES**

Afin d'améliorer conjointement le service du courrier à destination des allocataires, une réflexion commune sera organisée et menée au plan national

- sur la qualité de la base adresse des CAF
- sur le traitement des retours de courrier « NPAI » (N'habite Plus à l'Adresse Indiquée) par les deux parties

#### **ARTICLE 13 : REFLEXION COMMUNE SUR LA RECHERCHE DE SOLUTIONS INNOVANTES POUR LA MAITRISE DES RISQUES**

Un groupe d'échanges, composé de membres des CAF et du Courrier, sera constitué pour étudier et explorer des pistes de solutions innovantes aux problématiques courrier rencontrées par les CAF, ainsi qu'aux problématiques spécifiques liées à la maîtrise des risques, notamment la lutte contre la fraude.



#### **ARTICLE 14 – SUIVI DE LA CONVENTION**

Les Parties conviennent de faire chaque année une évaluation des acquis de la présente convention.

#### **ARTICLE 15 - RESPONSABILITE**

Chacune des Parties à la présente convention assume l'entière responsabilité des actions lui incombant.

#### **ARTICLE 16 - DUREE DE LA CONVENTION**

La présente convention prend effet pour une durée d'un an à la date de la signature. A échéance, elle est reconduite tacitement par périodes d'un an. Elle peut être dénoncée par préavis au moins un mois avant la date d'échéance.

#### **ARTICLE 17 – REGLEMENT DES LITIGES**

La présente convention est régie par le droit français.

Fait à PARIS, le 21 février 2008  
En trois exemplaires originaux

***Le Ministre du Travail,  
des Relations Sociales et  
de la Solidarité***

***Xavier BERTRAND***

***Le Président du groupe  
La Poste***

***Le Président de la Caisse  
Nationale des Allocations  
Familiales***

***Le Directeur Général de  
la Caisse Nationale des  
Allocations Familiales***

***Jean-Paul BAILLY***

***Jean-Louis DEROUSSIN***

***Philippe GEORGES***

\* \* \*