

Convention Point numérique Caf

La présente convention est conclue entre :

La Caisse d'Allocations familiales de Seine-Maritime
4, rue des Forgettes
CS 86017
76017 ROUEN

Représentée par son Directeur, Pascal HAMONIC,

habilité à signer la présente en application de l'article L22-1 du code de la Sécurité Sociale

ci-après dénommée **la Caf**

et

La Ville de Rouen – gestionnaire du Centre socio-culturel Simone Veil -
Hôtel de Ville
2 Place du Général-de-Gaulle
CS 31 402
76037 Rouen Cedex
Représentée par son Maire, Yvon ROBERT

ci-après dénommée **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.

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. L'offre de service Caf

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 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

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
- informer le public de l'existence du service offert par le partenaire (Caf.fr, smartphone, bornes, svi, etc)
- informer le partenaire des actualités de la Caf et de toute information utile (ex : fermeture exceptionnelle) 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
 - assurer l'offre de service telle que décrite dans l'article 2 susvisé
 - 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
 - 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 (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.

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 permet 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 numérique

Le site du partenaire se situe :

Centre socio-culturel Simone-Veil
74 rue Jules Adeline
76100 ROUEN

Il accueille le public :

- le lundi de 9h à 12h30

- les mardi et vendredi de 13h30 à 18h
- le mercredi de 8h30 à 12h30
- le jeudi de 9h30 à 12h30

Ces horaires pourront être modifiés sur décision du Centre socio-culturel Simone-Weil et communiqués avec une information préalable de la Caf.

Le service est animé par Cherazad BENZID, chargée de l'animation des espaces ressources, et Julie TIENNOT, chargée du projet accueil et référente famille, sous la responsabilité d'Eric BERTRAN, Directeur.

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

Le matériel mis à disposition se compose de :

- 5 ordinateurs
- 1 imprimante
- La connexion Internet

Article 9. Le suivi de l'activité

Le partenaire transmet chaque mois à la Caf des informations quantitatives :

- Nombre de visiteurs venus pour utiliser les services en ligne Caf
- Part des visiteurs accompagnés sur les services numériques de la Caf

Par ailleurs, le partenaire met à disposition des visiteurs une enquête qualitative transmise par la Caf (les visiteurs doivent pouvoir remplir ce document de manière confidentielle et autonome)

Des instances de pilotage du dispositif sont mises en place :

- Le Comité de pilotage par Point numérique Caf :
 - 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

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 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 Rouen

Le 19 novembre 2018

Signatures

La Ville de Rouen
représentée par son Maire,

La Caisse d'allocations Familiales de
Seine-Maritime
représentée par son Directeur

Yvon ROBERT

Pascal HAMONIC