

**DELCCAS2023-008**



**EXTRAIT DU REGISTRE  
DES DELIBERATIONS DU CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE**

**COMMUNE DE PEYMEINADE**

**SEANCE DU 20 JUIIN 2023**

**L'An deux Mille Vingt Trois  
Le 20 JUIIN à 15H00**

NOMBRES DE MEMBRES		
Afférents au Conseil d'Administration	En exercice	Qui ont pris part à la délibération
11	11	6

---

**Délibération n° 2023-008 : Convention d'accueil délégué avec la CAF - Mise à jour**

---

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de la Commune de Peymeinade, dûment convoqué le 12 juin 2023, s'est réuni le 20 juin 2023 à l'Espace Part'âges, sous la présidence de Madame Catherine SEGUIN, Vice-Présidente du CCAS.

**PRESENTS** : Madame Catherine SEGUIN - Monsieur Gilles CHIAPPELLI - Madame Denise VISSIERE - Madame Evelyne HIRELLE - Monsieur Alain MANGIAVACCA - Madame Jocelyne MARTINEZ

**ABSENTS EXCUSES** : Monsieur Philippe SAINTE-ROSE FANCHINE - Madame Catherine LE ROLLE - Madame Patricia DI SANTO - Monsieur Pierre MARCOUX - Madame Germaine LEICEAGA

**OBJET : Convention d'accueil délégué avec la CAF - Mise à jour**

DOMAINE/THEME : **Affaires générales**

Rapporteur : **Madame Catherine SEGUIN**, Vice-Présidente du CCAS

**SYNTHESE**

En qualité de Partenaire Relais CAF, le CCAS assure depuis de nombreuses années des missions d'accueil délégué pour le compte de la CAF. Le CCAS de Peymeinade contribue ainsi à la stratégie nationale pour un numérique inclusif.

En complément des services proposés par la CAF, le partenariat d'accueil vise à proposer un accès et un accompagnement aux services numériques de la CAF.

Il est nécessaire de mettre à jour les termes de la convention qui ont évolué avec le développement du numérique et de l'e-administration.

Cette convention permet de bénéficier du label national « Point Relais CAF » ; elle est conclue à titre gratuit pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction.

**VU** l'article L115-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles,

**VU** la convention « Point Relais Caf » signée le 6 juillet 2017,

**VU** la sollicitation de la CAF en date du 3 avril 2023 concernant la mise à jour de la convention d'accueil délégué,

**VU** les termes du projet de mise à jour de la convention ci-annexée,

**Madame SEGUIN** Catherine, Vice-Présidente du Centre Communal d'Action Sociale expose :

**CONSIDERANT** la stratégie nationale pour un numérique inclusif et le souhait du CA du CCAS de faciliter l'accès aux droits et aux services des Peymeinadois,

**CONSIDERANT** que la volonté du Conseil d'Administration de renforcer le partenariat entre le CCAS et la CAF,

**CONSIDERANT** que la convention proposée par la CAF s'inscrit dans une démarche commune de partenariat en matière d'accès aux droits, de lutte contre la précarité numérique et de développement de l'e-administration,

**CONSIDERANT** que le partenariat proposé participe à l'amélioration de la qualité du service à l'utilisateur et à la bonne gestion des moyens disponibles,

**CONSIDERANT** qu'en complément des services proposés par la CAF, le partenariat d'accueil permet de proposer un accès et un accompagnement aux services numériques de la CAF au sein du CCAS de Peymeinade,

**CONSIDERANT** que la convention d'accueil permet de bénéficier du label national « Point Relais CAF » et qu'elle est conclue à titre gratuit pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction,

**CONSIDERANT** que l'évolution du numérique et le développement de l'e-administration nécessitent de mettre à jour les termes de la convention d'accueil conclue avec la CAF,

Après en avoir délibéré, le Conseil d'Administration décide de :

- **APPROUVER** les termes de la convention « Point Relais Caf » relative aux conditions et modalités du partenariat avec la CAF telle qu'annexée à la présente délibération,
- **AUTORISER** Monsieur le Président à signer ladite convention et tout autre document s'y reportant
- **ADRESSER** la présente délibération à Monsieur le Préfet de Nice et à Monsieur le Directeur de la CAF des Alpes Maritimes

**VOTE : POUR : 5**

**ABSTENTION : 1**

Fait en séance, les jours, mois et an susdits et ont signé au registre les membres présents.

Peymeinade, le 20 juin 2023



La Vice-Présidente,  
Catherine SEGUIN

Accusé de réception en préfecture  
006-260601554-20230620-DELCCAS2023-008-DE  
Date de télétransmission : 29/06/2023  
Date de réception préfecture : 29/06/2023





## Convention « Point Relais Caf »

---



La présente convention est conclue entre :

**La Caisse d'Allocations familiales des Alpes-Maritimes**

Dont le siège social est situé :  
47 avenue de la Marne  
06 175 NICE Cedex 2

représentée par son Directeur, M. Frédéric OLLIVIER, habilité à signer la présente en application de l'article L22-1 du code de la Sécurité Sociale,

ci-après dénommée **la Caf**

et

**Le CCAS de Peymeinade**

Situé : Mairie, 11 boulevard Général de Gaulle - CS35100 - 06530 Peymeinade

Représenté par son Président Monsieur Philippe SAINTE-ROSE FANCHINE,

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'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'usager 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 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.

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. Service rendu par le partenaire

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 mobiles institutionnelles (Caf.fr, application mobile caf mon compte, 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 ;
- aider à la compréhension des informations Caf : notifications, courriers, courriels ;
- aider à la détection des publics en difficulté avec le numérique ;
- aider à l'utilisation des solutions de contact visio avec la Caf (*option*) ;
- organiser des actions collectives en lien avec les partenaires concernés (*facultatif*).

## 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 maintenir un contact permanent avec ses partenaires notamment pour :

- 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.) ;
- mettre à disposition un moyen de communication dématérialisé permettant au partenaire de saisir la Caf pour les demandes nécessitant une expertise (adresse mail : [relaiscaf@caf06.caf.fr](mailto:relaiscaf@caf06.caf.fr)) ;
- recontacter le partenaire pour une réponse de second niveau ;
- 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 ;
- proposer des formations par visio ou en présentiel.

#### 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 ;
  - 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 ;
  - contribuer par un premier niveau d'informations aux campagnes "grand public" de la branche famille ;
  - accompagner les usagers vers la documentation Caf disponible sur le caf.fr ou les pages locales du caf.fr ;
  - 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 ou de la visio (*option*) ;
  - préciser dans leur signalétique et leur communication qu'ils sont labellisés « Point relais 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) ;
  - autoriser la Caf à suivre les statistiques de connexions du point d'accueil au caf.fr tels que définis dans l'article 9.
- Concernant le personnel du partenaire :

- être 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 : La formation « point relais Caf » dure 3 journées + une journée d'immersion qui peuvent se dérouler en une ou plusieurs sessions dans un délai maximum de 6 mois après la contractualisation.  
En plus des informations d'actualité délivrées sur le caf.fr, une session d'actualisation des connaissances sera organisée par la Caf chaque année.

## **Article 5. Confidentialité et neutralité**

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.

Le partenaire assumera un strict devoir de neutralité vis-à-vis des usagers et de la Caf.

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.

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 (annexe 1)

## **Article 7. Implantation, horaires d'ouverture et personnel du partenaire**

Le site du partenaire se situe Mairie annexe , 13 avenue Boutiny 06530 Peymeinade

Il accueille le public du lundi au Vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

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

Le service est animé par Mme Marjorie Gras CESF et Mme Vanessa Risch travailleur social sous la responsabilité de Mme Florence Meltz, directrice

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

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**

Le suivi de l'activité est assuré par le responsable du Pôle animation partenaire relais, et les gestionnaires conseil.

Des instances de pilotage du dispositif sont mises en place :

- Le comité de pilotage par Point relais Caf :
  - composition : le responsable du Pôle animation partenaire relais, un gestionnaire conseil, le chargé de coopération du territoire (facultatif)
  - 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 : le responsable du Pôle animation partenaire relais, les gestionnaires conseil, les chargés de coopération des territoires
  - rôle : animer le réseau des accueils relais 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 délégués 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.

Tous les trimestres\*, le Pôle animation partenaires relais restituera les stats flux de contacts.

Une visite annuelle supplémentaire de la Caf chez le partenaire permettra d'évaluer la qualité du service rendu. A cette occasion des mises en situation de l'agent pourront être organisées (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.

\*Sur demande du partenaire, la périodicité de remontée statistiques pourra être changée en fonction du flux, de l'activité du partenaire et de la possibilité du service Pôle Animation Partenaires Relais.

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

***Certificat « Point relais Caf »***



LOGO DU PARTENAIRE

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

Ce label reconnaît la compétence du (nom du partenaire) pour délivrer une information générale sur les prestations et services de la Caf, accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne Caf et faire le lien avec la Caf en cas de besoin.

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

## 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 relais 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 Peymeinade  
Le 26/04/2023

Le CCAS de Peymeinade  
Représenté par son Président Philippe  
SAINTE-ROSE FANCHINE

La Caisse d'Allocations Familiales des  
Alpes-Maritimes  
représentée par son directeur,  
M. Frédéric OLLIVIER

Signature :

Signature :

