

Charte de partenariat pour la « Promotion des contacts dématérialisés avec la Caisse d'Allocations Familiales »

Entre les soussignés :

La commune du Tampon, représentée par son maire Monsieur André THIEN-AH-KOON

,

Ci-après dénommée l'établissement public, d'une part

ET

La Caisse d'Allocations familiales de la Réunion (CAF), dont le siège est situé au 412 rue Fleur de Jade CS61038 97833 Sainte-Marie Cedex, représentée par M. Jean-Charles SLAMA, en qualité de Directeur

Ci-après dénommée CAF, d'autre part.

Ci-après collectivement dénommées « les Parties », il a été convenu ce qui suit :

Préambule :

Afin d'améliorer la qualité de la relation de service auprès du public allocataire, une expérimentation visant la promotion des contacts dématérialisés avec la CAF est mise en œuvre. A cet égard, un partenariat est conclu avec la Commune du Tampon, gestionnaire des (espaces numériques) en vue d'atteindre le double objectif suivant :

- Accompagner les allocataires (inscrits aux espaces numériques) dans leurs démarches administratives via internet au sein des espaces numériques offrant ce service ;
- et développer l'usage des services télématiques (consultation/courriel/télé-procédures) de la CAF.

Ledit partenariat prévoit notamment :

- La mise en place, par la CAF, d'une campagne de communication vers le public visé à l'article 2, concernant son offre de service accessible dans « l'espace numérique » des signataires de la présente charte ;
- Une présentation des fonctions du site Internet caf.fr et la mise à disposition de supports pour les animateurs de l'établissement public par la CAF ;
- La possibilité pour le public allocataire de la CAF et inscrit à la médiathèque de disposer d'un « espace numérique » afin d'accéder, librement et sous réserve d'inscription (*cadre par le règlement intérieur du réseau de lecture*), avec ou sans accompagnement d'un animateur, au site internet caf.fr pour la consultation et la télé déclaration ;
- La réalisation d'ateliers au sein des espaces numériques (Découverte du site Internet institutionnel de la CAF, consultation des dossiers personnels, développement des échanges allocataires/CAF par courriel et télé déclaration,...). Ces ateliers seront mis en place par les **animateurs CAF** dans les espaces numériques en direction des usagers qui le souhaitent.

Article 1 – OBJET ET CHAMP GEOGRAPHIQUE DE LA CHARTE

La présente charte a pour objet de fixer les modalités de collaboration entre les parties en vue d'atteindre le double objectif susvisé.

L'expérimentation visant la promotion des contacts dématérialisés avec la CAF telle que définie dans la présente charte concerne le territoire SUD du Département composé des 10 communes suivantes : Etang Salé, Les Avirons, St Louis, Entre Deux, Cilaos, St Pierre, Tampon, Petite Ile, St Joseph et St Philippe.

Article 2 –PUBLIC CIBLE

Tous les allocataires de la CAF de la Réunion constitue le public cible potentiel.

Charte de partenariat pour la « Promotion des contacts dématérialisés avec la Caisse d'Allocations Familiales»

Article 3 – COMMUNICATION

La CAF met à disposition des espaces numériques, signataire de la présente charte, les supports de communication informant le public des actions du partenariat.

Une première campagne de communication sera basée sur la distribution d'affiches par la CAF. La maquette choisie présentera un emplacement laissé vierge qui est destiné à recevoir le lieu, l'adresse, le numéro de téléphone des espaces numériques et, s'ils sont définis, les créneaux horaires réservés aux allocataires de la CAF. Ladite maquette est consultable en annexe de la présente charte.

D'autres campagnes de communication pourront être réalisées suivant des modalités choisies en accord entre les deux parties.

Article 4 – L'INFORMATION DES ANIMATEURS

Les animateurs multimédia des espaces numériques seront informés des services en ligne proposés par la CAF dans le but de pouvoir accueillir et relayer les informations auprès des allocataires dans leur espace numérique.

Cette information sera dispensée sous forme d'ateliers de présentation des contenus du site Internet de la CAF. Ces ateliers seront encadrés par la CAF, ils pourront se tenir dans les locaux de la CAF ou dans le ou les espaces numériques mis à disposition en fonction de leurs disponibilité et sur réservation.

En complément, et dans la mesure de ses possibilités, la CAF mettra à disposition de l'espace numérique, les outils et les supports de formation. Des contenus spécifiques complémentaires pourront aussi être proposés.

D'autres types d'ateliers numériques pourront être envisagés si le développement du partenariat l'exige.

Article 5 – L'ACCUEIL DU PUBLIC

Le partenaire s'engage à gérer de façon régulière l'accueil des allocataires CAF visés à l'article 2, pour un libre accès à leur compte (*sous réserve d'inscription cadrée par le règlement intérieur du réseau de lecture*).

Des plages horaires réservées à cette action pourront être mises en place en fonction des disponibilités et sur réservation.

Les modalités d'accueil du public seront établies en accord avec la charte multimédia (Annexe 1) des espaces numériques et la tenue d'ateliers collectifs sera assurée par les animateurs CAF.

Les animateurs CAF tiendront un carnet de bord (date de tenue des ateliers, nombres de personnes reçues, remarques éventuelles sur le déroulement, résultats) qui sera mis à disposition du comité de pilotage prévu à l'article 7.

Article 6 – MISE A DISPOSITION D'UN AGENT CAF REFERENT

Certains ateliers seront animés par les animateurs multimédia des espaces numériques compétents dans l'utilisation d'internet pour accéder au site www.caf.fr et à la télé déclaration. Toutefois, ces animateurs seront assistés par un conseiller CAF, expert dans le domaine numérique qui aura valeur de « référent » et qui assurera le suivi et l'animation du dispositif prévu dans la présente charte sur le territoire visé à l'article 1.

D'autres actions pourront être mises en place selon les besoins identifiés, la *mobilisation des intéressés* et les opportunités dans le cadre du partenariat à élargir entre La commune du Tampon, et l'antenne de la CAF avec de possibles co-animations régulières ou ponctuelles, d'organisations d'événementiels.

Article 7 – COMITE DE PILOTAGE

Un comité de pilotage sera chargé d'assurer la mise en œuvre et le suivi du partenariat.

Ce comité sera composé des personnes suivantes, ou de leur représentant :

- pour la CAF : le directeur de la CAF de la Réunion ou son représentant, le référent CAF, le Responsable du Territoire, ou leurs représentants,
- pour la Commune : le Maire ou son représentant (DGS, DGA), la responsable du réseau de lecture, le coordonnateur des Maisons Pour Tous (MPT *un réseau initié par la CAF*) et un référent par MPT (animateur).

Le Comité de pilotage se réunira chaque semestre à l'initiative de la CAF, sauf si la commune en fait la demande.

Il a pour mission, dans un premier temps, de définir les aspects opérationnels du partenariat, et de suivre sa mise en service.

Une fois le dispositif mis en œuvre par le chef d'antenne après vérification des moyens déployés par le partenaire, le comité de pilotage :

- aide à sa promotion par une campagne d'information,
- assure son évaluation semestriellement (selon le nombre de consultations du site caf.fr, le nombre+nature des rubriques sollicitées dans caf.fr, le nombre de télé déclarations effectué mensuellement fournis par le système d'Information de la CAF)
- et valide l'actualisation des contenus mis à la disposition des espaces numériques.

Article 8 – REVISION DES TERMES

Toute modification des conditions ou des modalités d'exécution de la présente charte définie d'un commun accord entre les parties fera l'objet d'un avenant. Celui-ci précisera les éléments modifiés de la charte, sans que ceux-ci ne puissent conduire à remettre en cause les objectifs généraux définis en préambule. Trois mois avant la fin de la présente charte, celle-ci devra faire l'objet d'une négociation portant sur les suites à donner ou les points à modifier.

Article 9 – PRISE D'EFFET – DUREE

La présente charte entre en vigueur à compter de sa date de signature par-l'ensemble des parties et demeurera valable pendant une durée d'un (1) an.
Elle se renouvelle par tacite reconduction.

Article 10 – RESILIATION

Chaque partie pourra librement résilier la présente par lettre recommandée avec accusé de réception.
En cas de manquement par l'une des parties aux obligations décrites dans la présente charte, non résolu dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement, la partie créancière de l'obligation pourra faire valoir, de plein droit, la résiliation de la charte, sans que cela ne génère d'indemnisation au bénéfice des parties.
La résiliation prend effet à l'issue du délai de trente (30) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé réception restée infructueuse.

Article 11 – REGLEMENTS DES LITIGES

Tout litige pouvant naître de l'interprétation ou de l'exécution de la présente charte sera soumis à la compétence des Tribunaux de Saint Denis de la Réunion.

Article 12 – CONFIDENTIALITE

Tout intervenant appartenant à la Commune se doit d'appliquer le principe de confidentialité consistant à ne jamais faire état auprès de son entourage d'informations ou de remarques liées de près ou de loin au dossier de l'allocataire qui bénéficie des offres de service des Maisons Pour Tous.

Fait en deux exemplaires originaux

À le.....

Monsieur le Maire de la Commune du Tampon

**Le Directeur de la Caisse
d'Allocations Familiales de la Réunion**

Monsieur J. Ch. SLAMA