

# CONVENTION

Entre la **Caisse d'Allocation Familiale de Côte d'Or**, intitulée ci-après Caf,  
représentée par  
Françoise BOURCIER, Directrice

Et le **Centre Communal d'Action Sociale de Dijon**, intitulé ci-après CCAS,  
représenté par  
Françoise TENENBAUM, Vice-Présidente

## 1. Objet

Dans le cadre de la loi de généralisation du Revenu de Solidarité Active du 1er décembre 2008, et conformément à son article L 262-15, le CCAS de Dijon a souhaité assurer l'instruction administrative des demandes de rSa que les Dijonnais peuvent être amenés à solliciter.

L'objet de cette convention est de définir :

- les conditions permettant au personnel instructeur du CCAS de maîtriser les éléments de réglementation nécessaires à la conduite efficace d'un entretien et à la constitution d'un dossier complet de demande rSa,
- les modalités de coordination et de liaison entre la Caf et le CCAS garantissant la continuité du service à l'allocataire dans le cadre des engagements de service qui s'imposent à la Caf,
- les conditions et les modalités d'accès aux outils mis à disposition par la branche Famille.

## 2. L'accompagnement du personnel instructeur par la Caf

Cet accompagnement concerne les étapes suivantes :

- sensibilisation des agents du CCAS sur la conduite de rendez-vous d'instruction,
- formation des agents du CCAS sur les points de réglementation à maîtriser afin de garantir la transmission de dossiers complets à la Caf,
- l'accompagnement des agents du CCAS sur le terrain par du personnel Caf lors de la prise en main des premiers rendez-vous en juin 2009,
- la mise en place de modalités d'échanges réguliers permettant de faciliter la continuité du service à l'allocataire.

L'ensemble de ces éléments figurent en annexe 1 de la convention.

## 3. Le processus de gestion des dossiers et d'échange d'informations

Le CCAS de Dijon s'engage à mettre en place les moyens et l'organisation permettant de garantir le respect des engagements de service de la Caf auprès des allocataires. Il s'agit en particulier :

- ⌘ De fournir aux personnes l'ensemble des informations nécessaires de façon à leur permettre de poursuivre à bon escient leur démarche pour déposer une demande de rSa.
- ⌘ D'apporter une offre de service qui garantisse la constitution de dossiers complets transmis à la Caf dans les meilleurs délais.

A ce titre, des indicateurs de délai de traitement des demandes et de qualité de la constitution des dossiers transmis à la Caf seront suivis par la Caf et feront l'objet d'une analyse commune régulière.

Le CCAS s'engage à mettre en place un suivi des demandes traitées, des pièces complémentaires demandées et à le communiquer à la Caf selon un rythme défini en commun.

#### 4. Les outils institutionnels mis à disposition par la branche famille et les modalités de prise en main

##### a. Les différents outils à disposition du CCAS

Le CCAS pourra bénéficier des outils mis à disposition des partenaires institutionnels par la branche Famille :

- accès à un ensemble de services intégrés via le portail défini par la Cnaf pour les partenaires rSa. Ils comprennent notamment l'accès à la documentation technique et réglementaire

##### b. Les conditions et modalités d'accès aux outils

L'accès est défini par un système d'habilitations.

Celles-ci ainsi que leurs modalités d'attribution font l'objet d'une annexe à cette convention.

- la Caf s'engage à transmettre les pré-requis techniques nécessaires et à organiser les modalités de mise en place de ces accès.

#### 5. Les engagements réciproques

La Caf s'engage à informer le CCAS :

- des évolutions réglementaires à prendre en compte et à renseigner les agents instructeurs qui seraient confrontés ponctuellement à une situation particulière relevant du domaine d'expertise de la Caf,
- des évolutions des outils.

Le CCAS s'engage à :

- respecter les indicateurs et les circuits définis en communs,
- transmettre à la Caf des dossiers complets,
- informer la Caf de toute difficulté dans le respect des engagements pris.

#### 6. Durée de la convention

La présente convention et ses annexes peuvent être adaptées en cours de période à la demande de l'une ou l'autre des parties.

Elle est actualisée par voie d'avenants. Elle peut être dénoncée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception un an avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

La convention prend effet au 1<sup>er</sup> mai 2009 pour une durée de 3 ans et se renouvelle expressément par période de 3 ans.

#### 7. Evaluation

Une concertation régulière est organisée entre le CCAS et la Caf. Afin de suivre la bonne mise en œuvre de la convention et son évolution éventuelle :

- ⌘ Un comité de pilotage composé de
  - pour la Caf : la Directrice ou de la Directrice-Adjointe, de l'Agent Comptable, de leurs collaborateurs,
  - pour le CCAS : la Vice-Présidente, le Directeur Général ou la Directrice-Adjointe, et leurs collaborateurs

Ce comité se réunit au moins une fois par semestre à l'initiative de la Caf. Il a pour mission d'analyser le respect des indicateurs et de la relation de service définis dans cette convention et ses annexes.

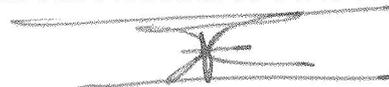
- ⌘ Un groupe de travail technique sous la responsabilité de la Caf.
- ⌘ Les annexes pourront faire l'objet d'aménagement après une première phase de montée en charge en septembre 2009 ou en fonction des évolutions des outils ou du système d'information.

Fait à Dijon le : 16 juin 2009

La Directrice de la Caf de la Côte d'Or,

Françoise BOURCIER

La Vice-Présidente du CCAS de Dijon,



Françoise TENENBAUM

## Accompagnement à la prise en main de l'instruction

- a. Mise en place de réunions d'information par la Caf :
- Les personnels du CCAS ou de la ville de Dijon participeront à des réunions de sensibilisation organisées et animées par la Caf :
- au moment de la montée en charge du dispositif :  
20/3/2009  
8/04/2009
  - à l'occasion d'évolutions réglementaires si celles-ci le nécessitent.
- b. Mise en place d'actions de formation et d'accompagnement terrain :
- Au moment de la prise en main de l'instruction  
5 jours la dernière semaine de mai 2009  
Un soutien sera assuré par la Caf lors des 1<sup>ères</sup> instructions à raison de 3 ½ journées.
  - à l'occasion d'évolutions réglementaires si celles-ci le nécessitent
- c. Mise en place d'un système d'échanges et d'actualisation de l'information réglementaire utile
- Mise en place d'une adresse mail partenaires à compter du 16 avril 2009 : [rsa-partenaires@caf.fr](mailto:rsa-partenaires@caf.fr)
  - Mise en place d'un Rendez-Vous téléphonique régulier, hebdomadaire, selon des créneaux horaires définis par la Caf.  
Le n° d'appel est le 03.80.70. 76.31  
La permanence à cette ligne téléphonique est assurée par l'un des membres du service RIF de la Caf aux horaires et jours convenus entre les deux parties.

## Processus d'instruction et de transmission des dossiers à la Caf

### Principe général

Le CCAS a vocation à traiter les demandes de tous les Dijonnais qui s'adressent à lui pour faire valoir leurs droits au RSA.

Cependant, une demande adressée directement à la CAF, ne sera pas retournée au CCAS pour instruction.

### L'instruction du dossier par le CCAS est définie par les étapes suivantes :

Le CCAS :

**Assiste** le demandeur :

- Pour remplir le formulaire et rassembler les pièces justificatives,
- Pour faire valoir ses droits prioritaires à d'autres prestations sociales ou à des créances alimentaires.

**S'assure** :

- Que le demandeur a fourni toutes les informations nécessaires à son identification, sa situation personnelle et familiale, ses ressources,
- Que la demande est complète.

**Se charge** :

- de collecter les éléments nécessaires pour l'affiliation et l'immatriculation des non allocataires et de les transmettre à la Caf.
- de collecter ultérieurement les pièces manquantes et de les envoyer à la Caf lorsque le dossier est complet.

**Enregistre** le dossier avec un n° de demande rSa à l'aide de l'outil @irsa

**Transmet** (en cours de droit) au Président du Conseil Général les décisions d'opportunité accompagnées des pièces du dossier.

**Le cas échéant fournit** une estimation du montant du droit.

**Informe** :

- Le Président du conseil général,
- Le Président du Ccas de la commune de rattachement du demandeur pour les SDF titulaires d'un titre de circulation.

**Transmet** :

- Parallèlement le dossier à la Caf même s'il est incomplet en cas d'impossibilité de réunir les pièces manquantes. Sur demande de l'intéressé, il ne peut s'opposer à la transmission du dossier même en l'absence de droit.
- Transmet à la Cpm pour l'affiliation à la Cmu de base et complémentaire.

## **Les modalités de transmission du dossier auprès de la Caf :**

### **Demandes complètes**

Les dossiers transmis à la CAF doivent être complets. Chaque dossier comportera obligatoirement :

- La demande complétée, la signature de l'allocataire n'est pas obligatoire
- La déclaration trimestrielle des ressources des 3 mois précédents la demande
- La liste des pièces justificatives accompagnant la demande
- La copie des renseignements indiqués dans l'applicatif @IRSA

Les dossiers seront transmis chaque jour à la caf, accompagnés d'un bordereau récapitulatif.

Ils devront être triés en 3 catégories :

- 1 Les non allocataires
- 2 Les allocataires soumis aux devoirs (ressources nulles ou inférieures à 500€)
- 3 Les autres allocataires

### **Demandes incomplètes**

Lors de l'instruction si l'allocataire n'est pas en possession de toutes les pièces justificatives, sa demande sera instancée au CCAS dans l'attente que l'allocataire les rapporte. Il appartient au CCAS de suivre les échéances convenues avec la personne pour compléter son dossier.

## **Suivi des dossiers transmis par le CCAS à la Caf**

Les demandes injustifiées ou incomplètes feront l'objet d'une analyse par la CAF. Des réunions ponctuelles seront organisées pour le maintien de la bonne application des textes.

## Accès au portail de la Branche Famille et habilitations

### 1 Les pré-requis techniques

Matériel :

-Ecran :

-résolution : minimum 1024 X 768 avec des écrans 17 pouces

-résolution : optimum 1280 X 1024 avec des écrans 19 pouces

-Puissance du Processeur / Capacité mémoire

-pas de préconisation particulière

-Imprimante accessible et disponible

Logiciel :

-Navigateur :

-Internet Exploreur V6 ou V7

-FireFox 1.5 ou 2.0

Réseau

-Puissance réseau : connexion de type haut débit (ADSL)

-Time-Out de déconnexion automatique au réseau extranet :

-supérieure à 12 heures d'inutilisation

### 2 Gestion des habilitations :

La Caf gère les habilitations d'accès au portail.

Les demandes s'effectuent dans le cadre d'un workflow avec un suivi via messagerie

L'utilisateur est notifié de son mot de passe par @mel

L'entrée sur le portail s'effectue avec l'adresse électronique et le mot de passe

Un point d'entrée unique : <http://services.caf.fr>