

La charte d'engagement Point relais **caf.fr**



- Agir ensemble contre le non-recours et contre la fracture numérique, notamment en faveur des publics fragilisés,
- Favoriser un accueil et un accompagnement de qualité au plus près des habitants et des allocataires,



- Développer une offre de service partenariale et multicanale (maisons de service, guichet unique, point d'informations...) qui s'adapte aux besoins et aux demandes du territoire.



Cette offre de service :

- Facilite l'accès aux droits et aux services,
- Délivre une information simple, générale ou personnalisée à tout usager désirant connaître les prestations et services susceptibles de répondre à sa situation,
- Permet l'accès aux sites Internet institutionnels (caf.fr, monenfant.fr) et accompagne si besoin l'utilisateur dans l'utilisation des services proposés :
 - la navigation sur le site caf.fr,
 - la recherche d'information relative au dossier sur « mon compte »,
 - la réalisation des téléprocédures et des simulations.
- Aide à la constitution du dossier :
 - privilégier les téléprocédures,
 - télécharger des formulaires via caf.fr,
 - aide à la compréhension des éléments sollicités et pièces à joindre,
- Oriente vers les partenaires ou services compétents lorsque la demande ou la complexité du dossier ne relève pas de son périmètre de réponse,
- Organise des actions collectives et / ou ateliers numériques avec les acteurs locaux concernés.



- Assurer l'offre de service décrite,
- Mettre à disposition un ou plusieurs agents d'accueil dont la Caf assurera la formation à l'accès et à l'accompagnement caf.fr,
- Promouvoir les différents sites institutionnels de la Caf,
- Contribuer au premier niveau d'informations dans le cadre des campagnes « grand public » de la branche famille,
- Assurer la mise à disposition et le suivi de la documentation destinée au public et signaler à la Caf les besoins (avant toute rupture de stock),



- Signaler les nouveaux besoins en formation de ses agents d'accueil,
- Alerter la Caf de toute difficulté rencontrée par l'agent pour répondre aux demandes des usagers concernant la Caf,
- Évaluer, avec la Caf, la qualité du service rendu et transmettre les éléments statistiques prévus,



- Garantir une amplitude d'ouverture d'au moins 5 demi-journées par semaine,
- Mettre à disposition, gratuitement, un ou plusieurs postes informatiques avec accès sécurisé à internet (portails institutionnels Caf) et une imprimante / scanner
- Respecter les règles du secret professionnel en ce qui concerne les informations personnelles éventuellement communiquées par les usagers,
- Informé par une signalétique Caf de l'existence et les horaires du service proposé,
- Garantir l'accès des personnes en situation de handicap à l'ensemble des services,
- Respecter les valeurs de la république ainsi que les principes de la charte de la laïcité. La laïcité est une référence commune, un socle de la citoyenneté. Elle est garante de la liberté de conscience, du libre arbitre. Elle contribue à la dignité de la personne et à l'égalité d'accès aux droits, et protège du prosélytisme. La branche Famille respecte l'obligation de neutralité des services publics. Ses partenaires sont aussi des acteurs de la laïcité, une laïcité bien attentionnée, une laïcité bien partagée.



Charte de la laïcité de la branche Famille avec ses partenaires



PRÉAMBULE

La branche Famille et ses partenaires, considérant que l'ignorance de l'autre, les injustices sociales et économiques et le non-respect de la dignité de la personne sont le terreau des tensions et replis identitaires, s'engagent par la présente charte à respecter les principes de la laïcité tels qu'ils résultent de l'histoire et des lois de la République.

Au lendemain des guerres de religion, à la suite des Lumières et de la Révolution française, avec les lois scolaires de la fin du XIX^e siècle, avec la loi du 9 décembre 1905 de « Séparation des Églises et de l'État », la laïcité garantit tout d'abord la liberté de conscience, dont les pratiques et manifestations sociales sont encadrées par l'ordre public. Elle vise à concilier liberté, égalité et fraternité en vue de la concorde entre les citoyens. Elle participe du principe d'universalité qui fonde aussi la Sécurité sociale et a acquis, avec le préambule de 1946, valeur constitutionnelle. L'article 1^{er} de la Constitution du 4 octobre 1958 dispose d'ailleurs que « La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale. Elle assure l'égalité devant la loi de tous

les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle respecte toutes les croyances ».

L'idéal de paix civile qu'elle poursuit ne sera réalisé qu'à la condition de s'en donner les ressources, humaines, juridiques et financières, tant pour les familles, qu'entre les générations, ou dans les institutions. À cet égard, la branche Famille et ses partenaires s'engagent à se doter des moyens nécessaires à une mise en œuvre bien comprise et attentionnée de la laïcité. Cela se fera avec et pour les familles et les personnes vivant sur le sol de la République quelles que soient leur origine, leur nationalité, leur croyance.

Depuis soixante-dix ans, la Sécurité Sociale incarne aussi ces valeurs d'universalité, de solidarité et d'égalité. La branche Famille et ses partenaires tiennent par la présente charte à réaffirmer le principe de laïcité en demeurant attentifs aux pratiques de terrain, en vue de promouvoir une laïcité bien comprise et bien attentionnée. Élaborée avec eux, cette charte s'adresse aux partenaires, mais tout autant aux allocataires qu'aux salariés de la branche Famille.

ARTICLE 1

LA LAÏCITÉ EST UNE RÉFÉRENCE COMMUNE

La laïcité est une référence commune à la branche Famille et ses partenaires. Il s'agit de promouvoir des liens familiaux et sociaux apaisés et de développer des relations de solidarité entre et au sein des générations.

ARTICLE 2

LA LAÏCITÉ EST LE SOCLE DE LA CITOYENNETÉ

La laïcité est le socle de la citoyenneté républicaine, qui promeut la cohésion sociale et la solidarité dans le respect du pluralisme des convictions et de la diversité des cultures. Elle a pour vocation l'intérêt général.

ARTICLE 3

LA LAÏCITÉ EST GARANTE DE LA LIBERTÉ DE CONSCIENCE

La laïcité a pour principe la liberté de conscience. Son exercice et sa manifestation sont libres dans le respect de l'ordre public établi par la loi.

ARTICLE 4

LA LAÏCITÉ CONTRIBUE À LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET À L'ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX DROITS

La laïcité contribue à la dignité des personnes, à l'égalité entre les femmes et les hommes, à l'accès aux droits et au traitement égal de toutes et de tous. Elle reconnaît la liberté de croire et de ne pas croire. La laïcité implique le rejet de toute violence et de toute discrimination raciale, culturelle, sociale et religieuse.

ARTICLE 5

LA LAÏCITÉ GARANTIT LE LIBRE ARBITRE ET PROTÈGE DU PROSÉLYTISME

La laïcité offre à chacune et à chacun les conditions d'exercice de son libre arbitre et de la citoyenneté. Elle protège de toute forme de prosélytisme qui empêcherait chacune et chacun de faire ses propres choix.

ARTICLE 6

LA BRANCHE FAMILLE RESPECTE L'OBLIGATION DE NEUTRALITÉ DES SERVICES PUBLICS

La laïcité implique pour les collaborateurs et administrateurs de la branche Famille, en tant que participant à la gestion du service public, une stricte obligation de neutralité ainsi que d'impartialité. Les salariés ne doivent pas manifester leurs convictions philosophiques, politiques et religieuses. Nul salarié ne peut notamment se prévaloir de ses convictions pour refuser d'accomplir une tâche. Par ailleurs, nul usager ne peut être exclu de l'accès au service public en raison de ses convictions et de leur expression, dès lors qu'il ne perturbe pas le bon fonctionnement du service et respecte l'ordre public établi par la loi.

ARTICLE 7

LES PARTENAIRES DE LA BRANCHE FAMILLE SONT ACTEURS DE LA LAÏCITÉ

Les règles de vie et l'organisation des espaces et temps d'activités des partenaires sont respectueux du principe de laïcité en tant qu'il garantit la liberté de conscience.

Ces règles peuvent être précisées dans le règlement intérieur. Pour les salariés et bénévoles, tout prosélytisme est proscrit et les restrictions au port de signes, ou tenues, manifestant une appartenance religieuse sont possibles si elles sont justifiées par la nature de la tâche à accomplir, et proportionnées au but recherché.

ARTICLE 8

AGIR POUR UNE LAÏCITÉ BIEN ATTENTIONNÉE

La laïcité s'apprend et se vit sur les territoires selon les réalités de terrain, par des attitudes et manières d'être les uns avec les autres. Ces attitudes partagées et à encourager sont : l'accueil, l'écoute, la bienveillance, le dialogue, le respect mutuel, la coopération et la considération. Ainsi, avec et pour les familles, la laïcité est le terreau d'une société plus juste et plus fraternelle, porteuse de sens pour les générations futures.

ARTICLE 9

AGIR POUR UNE LAÏCITÉ BIEN PARTAGÉE

La compréhension et l'appropriation de la laïcité sont permises par la mise en œuvre de temps d'information, de formations, la création d'outils et de lieux adaptés. Elle est prise en compte dans les relations entre la branche Famille et ses partenaires. La laïcité, en tant qu'elle garantit l'impartialité vis-à-vis des usagers et l'accueil de tous sans aucune discrimination, est prise en considération dans l'ensemble des relations de la branche Famille avec ses partenaires. Elle fait l'objet d'un suivi et d'un accompagnement conjoints.



Directeur adjoint : Marc Le Floc'h
Tél. : 01 60 91 18 05
Mail : marc.le-floch@cafevry.cnafmail.fr

Manager de service : Nathalie Boidin
Tél. : 06 27 08 33 85
Mail : point-relais.cafevry@caf.cnafmail.fr



Points relais



pour des démarches simples, près de chez vous

