

# Les engagements Caf-Partenaires



## information & Conseil

## Gestion du droit

## Accompagnement

	NOUS	VOUS	NOUS	VOUS	NOUS	VOUS
<b>Service de base et de qualité</b>	<p><b>Un point d'entrée unique</b> pour formuler vos demandes auprès de la Caf</p> <p><b>Un accusé de réception</b> systématique à votre demande sous 48h maximum</p>	<p><b>Une sollicitation</b> systématique de votre conseiller en développement Caf ou du gestionnaire en charge de votre dossier pour toute question relative à la gestion de vos droits</p>	<p><b>Un respect des délais</b> de paiement des prestations de service et subventions</p>	<p><b>Une transmission de dossiers complets</b> avec les PJ demandées pour bénéficier d'un traitement plus rapide et en une fois</p>	<p><b>Une information</b> systématique et sans délais de toute évolution impactant vos activités (réglementation, conventionnement, etc.)</p>	<p><b>Une association de votre interlocuteur Caf habituel</b> le plus en amont possible de vos projets</p>
	<p><b>Une réponse</b> systématique à vos demandes et une information sur l'état d'avancement de votre dossier</p>	<p><b>Une transmission</b> de vos éléments dans les délais attendus, et une alerte à la Caf en cas de retard ou de difficultés</p>	<p><b>Un traitement de vos subventions de fonctionnement</b> avant le 30/09 de l'année et de vos prestations de services dans les échéances réglementaires</p>	<p><b>Un respect des délais de dépôts de dossiers</b> de demandes de subventions, de réponse aux appels à projets lancés par la Caf <b>et de transmission de vos données d'activités</b></p>	<p><b>Des temps réguliers d'information collective</b> pour vous faciliter l'accès à l'information et partager avec vous nos nouveautés et orientations (Webinaires)</p>	<p><b>Une participation, représentation de votre structure,</b> à ces temps d'information collective</p>
<b>Service co-produit</b>	<p><b>Une valorisation et un relais de vos offres de service</b> sur les territoires par nos supports et canaux de communication</p>	<p><b>Une communication régulière</b> de vos actualités.</p> <p>Un strict respect du <b>Contrat Engagement républicain</b>, de la <b>Charte de la Laïcité</b> et des <b>engagements en matière de communication</b> (affichage, inauguration, logo...)</p> <p><b>Une prise de connaissance et une application du Règlement Intérieur d'Action Sociale</b> pour les actions financées par la Caf</p>	<p><b>Des services en ligne</b> (portails) qui vous permettent de faire les déclarations nécessaires au calcul de vos droits (offre Bailleurs, AFAS, Elan)</p>	<p><b>Un usage des portails en ligne et un respect des échéances</b> pour envoyer vos déclarations</p>	<p><b>Un challenge ouvert</b> afin de co-produire des offres de service innovantes sur les territoires</p>	<p><b>Une publication de vos idées</b> sur notre plateforme collaborative</p>
	<p><b>Une facilitation de l'utilisation de nos services en ligne</b> (tutoriels, webinaires, etc.)</p> <p><b>Un accompagnement personnalisé et un RDV dédié</b> pour tout nouveau partenaire</p>	<p><b>Une utilisation privilégiée de nos services en ligne</b> et une sollicitation en cas de difficulté dans leur utilisation</p>	<p><b>Un traitement de vos réclamations</b> de façon personnalisée dans un délai de 15 jours maximum</p> <p><b>Un baromètre annuel de mesure de votre satisfaction</b> dont les résultats sont systématiquement partagés</p>	<p><b>Une transmission de vos réclamations</b> sur la base de motifs détaillés et avec les éventuelles pièces</p> <p><b>Des suggestions d'amélioration</b> via les canaux dédiés à cet effet ou votre interlocuteur habituel</p>	<p><b>La possibilité de RDV personnalisés</b> des droits pour les gestionnaires d'équipement(s)</p>	<p><b>Une sollicitation de RDV personnalisé</b> le plus en amont possible pour prévenir les difficultés et ne pas bloquer vos droits</p>