

Les engagements Caf-Partenaires



information & Conseil

Gestion du droit

Accompagnement

	NOUS	VOUS	NOUS	VOUS	NOUS	VOUS
Service de base et de qualité	<p>Un point d'entrée unique pour formuler vos demandes auprès de la Caf</p> <p>Un accusé de réception systématique à votre demande sous 48h maximum</p>	<p>Une sollicitation 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>Un respect des délais de paiement des prestations de service et subventions</p>	<p>Une transmission de dossiers complets avec les PJ demandées pour bénéficier d'un traitement plus rapide et en une fois</p>	<p>Une information systématique et sans délais de toute évolution impactant vos activités (réglementation, conventionnement, etc.)</p>	<p>Une association de votre interlocuteur Caf habituel le plus en amont possible de vos projets</p>
	<p>Une réponse systématique à vos demandes et une information sur l'état d'avancement de votre dossier</p>	<p>Une transmission de vos éléments dans les délais attendus, et une alerte à la Caf en cas de retard ou de difficultés</p>	<p>Un traitement de vos subventions de fonctionnement avant le 31/08 de l'année et de vos prestations de services dans les échéances réglementaires</p>	<p>Un respect des délais de dépôts de dossiers de demandes de subventions, de réponse aux appels à projets lancés par la Caf et de transmission de vos données d'activités</p>	<p>Des temps réguliers d'information collective pour vous faciliter l'accès à l'information et partager avec vous nos nouveautés et orientations (Webinaires)</p>	<p>Une participation, représentation de votre structure, à ces temps d'information collective</p>
Service co-produit	<p>Une valorisation et un relais de vos offres de service sur les territoires par nos supports et canaux de communication</p>	<p>Une communication régulière de vos actualités</p> <p>Un strict respect du Contrat Engagement républicain, de la Charte de la Laïcité et des engagements en matière de communication (affichage, inauguration, logo...)</p> <p>Une prise de connaissance et une application du Règlement Intérieur d'Action Sociale pour les actions financées par la Caf</p>	<p>Des services en ligne (portails) qui vous permettent de faire les déclarations nécessaires au calcul de vos droits (offre Bailleurs, AFAS, Elan)</p>	<p>Un usage des portails en ligne et un respect des échéances pour envoyer vos déclarations</p>	<p>Un challenge ouvert afin de co-produire des offres de service innovantes sur les territoires</p> <p>La participation à des focus groupes partenaires et constitution de panels partenaires dans le cadre de l'écoute client régulière et de la démarche d'amélioration continue pour la co-construction des offres et l'amélioration des conditions de partenariat</p>	<p>Une publication de vos idées sur notre plateforme collaborative</p>
	<p>Une facilitation de l'utilisation de nos services en ligne (tutoriels, webinaires, etc.)</p> <p>Un accompagnement personnalisé et un RDV dédié pour tout nouveau partenaire et tout nouveau projet</p>	<p>Une utilisation privilégiée de nos services en ligne et une sollicitation en cas de difficulté dans leur utilisation</p> <p>La communication régulière de tout changement de référent ou de coordonnées dans le cadre de la mise à jour régulière de notre base partenaires</p>	<p>Un traitement de vos réclamations de façon personnalisée dans un délai de 15 jours maximum</p> <p>Un baromètre annuel de mesure de votre satisfaction dont les résultats sont systématiquement partagés</p>	<p>Une transmission de vos réclamations sur la base de motifs détaillés et avec les éventuelles pièces justificatives associées</p> <p>Des suggestions d'amélioration via les canaux dédiés à cet effet ou votre interlocuteur habituel</p>	<p>La possibilité de RDV personnalisés des droits pour les gestionnaires d'équipement(s)</p>	<p>Une sollicitation de RDV personnalisé le plus en amont possible pour prévenir les difficultés et ne pas bloquer vos droits</p>
Service attentionné						