Envoyé en préfecture le 10/11/2026
Reçu en préfecture le 10/11/2026
Publié le 10/11/2026
ID : 044-264402215-20261105-DEL_20261105_28-DE

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DE LA LOIRE-ATLANTIQUE

22 RUE DE MALVILLE – 44937 NANTES CEDEX 9

Numéro de convention : CAF 441-162

PROTOCOLE TECHNIQUE DE PARTENARIAT

ENTRE : LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DE LA LOIRE-ATLANTIQUE, sise : 22, rue de Malville - 44937 Nantes CEDEX 9, représentée par sa Directrice, Elisabeth Dubecq-Princeteau

ET : CCAS de Trignac

36 rue Léo Lagrange – 44570 TRIGNAC

Représenté par Mr Gilbert LE MESTRE, président du CCAS, ci-après dénommée le Partenaire

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE I – OFFRE DE SERVICE DE LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES : ACCES AUX DROITS

La Caisse d'Allocations Familiales de la Loire-Atlantique propose depuis le 12 novembre 2019, une offre de service privilégiée à destination des partenaires visant à améliorer la coordination et la transmission d'information au bénéfice des allocataires. L'objectif de cette offre étant de renforcer l'accès aux droits en développant le travail en réseau.

ARTICLE II – SERVICES PROPOSÉS

Deux canaux de contact sont proposés aux partenaires de la Caisse d'allocation familiales de la Loire-Atlantique :

- Trois adresses mails
- Une ligne téléphonique

Envoyé en préfecture le 10/11/2026
Reçu en préfecture le 10/11/2026
Publié le 10/11/2026
ID : 044-264402215-20261105-DEL_20261105_28-DE

ARTICLE II.1 – ADRESSES MAILS

partenaires@caf44.caf.fr
Cette adresse concerne toutes les questions relatives à :

- un dossier avec un **minima social** (AAH, RSA) ainsi que le prime d'activité en rupture de droit
- une **prestation interrompue depuis 1 mois** avec une pièce justificative en attente de traitement
- un dossier pour lequel un rappel de droit est attendu suite à une réception de pièce justificative

bailleurs@caf44.caf.fr
Cette adresse concerne toute demande des bailleurs pour l'aide au logement de leur(s) locataire(s).

partenaires.documents@caf44.caf.fr
Cette adresse concerne l'envoi des demandes ou pièces justificatives à déposer sur le dossier des allocataires sans demande de renseignement sur celui-ci.

ARTICLE II.2 – LIGNE TELEPHONIQUE

Pour toute demande considérée comme urgente, une ligne téléphonique directe est mise à disposition des partenaires au 02 53 55 16 97 :

Le lundi, de 13h30 à 16h
du mardi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h.

ARTICLE II.3 – ACCOMPAGNEMENT DES PARTENAIRES SUR LES OUTILS ET PORTAILS CAF

L'offre de service d'accompagnement des partenaires s'articule autour de 2 actions :

1. **Promouvoir et accompagner les partenaires à l'utilisation de mon compte partenaire (CDAP)** pour consulter les informations liées aux dossiers allocataires en fonction de son profil d'habilitation
2. **Proposer régulièrement un webinaire** qui permet d'informer les partenaires des évolutions législatives et réglementaires, d'actualiser leurs connaissances sur l'offre numérique allocataire (Caf.fr, application mobile) et de faire connaître les différents services de la Caf

ARTICLE III – ENGAGEMENTS DE SERVICE

La Caf s'engage à :

- Répondre aux courriels des partenaires dans un délai de 3 jours ouvrés
- Répondre à 75% des appels téléphoniques des partenaires

Envoyé en préfecture le 10/11/2026
Reçu en préfecture le 10/11/2026
Publié le 10/11/2026
ID : 044-264402215-20261105-DEL_20261105_28-DE

- Communiquer régulièrement aux partenaires les résultats de ses engagements de service (délais de réponse aux courriels et taux de décroché téléphonique).
- Adresser la newsletter partenaires trimestrielle.

Le Partenaire s'engage à :

- Respecter les règles de confidentialité concernant les informations personnelles des allocataires
- Ne pas transmettre le contenu des courriels ou informations échangées à un tiers
- Respecter la charte du bon usage de l'adresse mail *(cf. annexe1)*
- Utiliser prioritairement les outils existants (CDAP, caf.fr) avant de solliciter la CAF.
- Ne pas solliciter la Caf pour des informations à titre personnel,
- Ne pas transmettre les coordonnées du pôle partenaire aux allocataires ou partenaires étrangers à la convention.

ARTICLE IV – LES INTERLOCUTEURS CHEZ LE PARTENAIRE

INTERLOCUTEUR PRINCIPAL	
Nom et Prénom	Amélie DANET
Fonction	Responsable du Pôle Solidarité – Directrice du CCAS
Téléphone	02 40 17 57 80
Adresse mail individuelle, unique (Mention obligatoire)	ccas@mairie-trignac.fr

INTERLOCUTEUR SUPPLEANT	
Nom et Prénom	Joanie LEPELLERIN
Fonction	Travailleur Social - CESF
Téléphone	02 40 17 57 80
Adresse mail individuelle, unique (Mention obligatoire)	jolepellerin@mairie-trignac.fr

- En cas de changement d'interlocuteur et /ou de coordonnées, merci de nous en informer via l'adresse : partenariats@caf44.caf.fr

Envoyé en préfecture le 10/11/2026
Reçu en préfecture le 10/11/2026
Publié le 10/11/2026
ID : 044-264402215-20261105-DEL_20261105_28-DE

ARTICLE V – LES INTERLOCUTEURS A LA CAF

INTERLOCUTEUR CAF	
• **RESPONSABLE**	Hélène Riché **partenariats@caf44.caf.fr**
• **POLE DE LA RELATION PARTENARIALE PF**	partenaires@caf44.caf.fr bailleurs@caf44.caf.fr

ARTICLE VI – REVISION DU PROTOCOLE

Au regard des évolutions de l'organisation de ses services et/ou des orientations nationales, la CAF se réserve le droit d'apporter des changements à ses modalités de contact partenariales.

ARTICLE VII – DUREE DU PROTOCOLE

Le présent protocole prend effet au 14 octobre 2026, il est reconductible annuellement mais il peut être dénoncé à tout moment par l'une des parties.

Fait à Nantes, en deux exemplaires, le 14 octobre 2026

Pour la caisse d'Allocations familiales de Loire-Atlantique : Elisabeth Dubecq-Princeteau Directrice	Pour le CCAS de Trignac : Gilbert LE MESTRE Président du CCAS

Envoyé en préfecture le 10/11/2026
Reçu en préfecture le 10/11/2026
Publié le 10/11/2026
ID : 044-264402215-20261105-DEL_20261105_28-DE

ANNEXE 1

CHARTE DU BON USAGE DE L'ADRESSE MAIL

L'adresse mail permet d'effectuer auprès de notre organisme des demandes concernant l'accès aux droits et prévenir les situations de rupture de droits des allocataires du département de la Loire-Atlantique.

Nous vous rappelons ci-dessous les fonctionnalités du **CAF.FR**. Les démarches faites par internet permettent un traitement plus rapide des informations.

- Consulter les délais de traitement
- Suivre l'état des paiements
- Consultez l'état d'avancement du courrier envoyé, des mails, les réponses faites
- Imprimer une attestation de paiement de QF
- Connaître le document ou l'information attendu pour traiter une demande, mettre à jour un dossier
- Transmettre l'information ou le document attendu par voie dématérialisée
- Faire une déclaration trimestrielle de ressources RSA ou AAH
- Faire une déclaration de ressources annuelles
- Déclarer un changement de situation
- Faire une demande de prestation en ligne (Prime d'activité, aide au logement, prime de naissance ou d'adoption…)
- S'informer sur les aides
- Estimer ses droits

Récapitulatif des bonnes pratiques :

- Utiliser **Caf.fr** et **CDAP** chaque fois que c'est possible afin de solliciter l'adresse mail uniquement lorsque c'est indispensable (c'est-à-dire lorsque l'information nécessaire n'est pas disponible sous le portail).
- Lors de vos demandes mail, observez une formalisation simple qui facilitera notre intervention.
    1) Faire un mail par allocataire.
    2) mettre en objet du mail, le nom de : votre structure / nom et prénom de l'allocataire en toutes lettres /N° de dossier
    3) dans le corps du mail faire figurer le tableau ci-dessous renseigné. Ces éléments fonctionneront comme une "grille" d'écriture qui recense tous les éléments nécessaires à une prise en charge efficace :

Envoyé en préfecture le 10/11/2026
Reçu en préfecture le 10/11/2026
Publié le 10/11/2026
ID : 044-264402215-20261105-DEL_20261105_28-DE

Nom Prénom (de l'allocataire)	
Date de naissance	
Numéro de sécurité sociale	
Numéro de dossier de l'allocataire	
Code postal	
Votre demande	
Numéro de téléphone du référent (facultatif)	
N° convention Caf	CAF 441-162
Signature professionnelle électronique obligatoire	