

ANNEXE A LA DELIBERATION N° 2011-INSO-205

Carte Jeune 91

Règlement intérieur départemental

Préambule

Le dispositif Carte jeune 91 contribue fortement à l'autonomie des jeunes essonniers en matière de mobilité de formation et d'accès à la vie culturelle, sportive et de loisirs. Il s'agit avant tout d'un outil d'apprentissage pour le jeune essonnien quelle que soit sa condition sociale. C'est un dispositif au service de l'autonomie qui facilite l'accès des bénéficiaires à la culture, aux transports, à la formation. Il offre en ce sens un remarquable espace de mixité sociale, fédère et invite l'ensemble des jeunes essonniers de la tranche d'âge choisie, à discerner, dans un souci de responsabilisation, l'effort consenti par une institution publique pour mieux les accompagner à construire leur avenir.

De par son succès en terme de bénéficiaires (plus de 305 000 cartes et chéquiers produits depuis 2003) et du nombre grandissant de partenaires affiliés (plus de 450 en Essonne et en France), la mise en place d'un règlement intérieur répond aux besoins à la fois des jeunes essonniers, des partenaires et des services administratifs en termes de médiation et de règlements des litiges.

1. Conditions générales d'obtention:

Chaque jeune essonnien âgé de 16 à 19 ans au 1^{er} janvier de l'année de la demande peut prétendre une fois par an à une Carte jeune 91 en adressant au service jeunesse, avant le **30 juin de l'année** :

- un justificatif de domicile : quittance de loyer, d'électricité, de gaz ou d'eau de moins de trois mois au nom du demandeur, accompagné le cas échéant d'une copie du livret de famille lorsque le justificatif fourni indique les coordonnées de résidence des parents où le jeune demandeur réside, ou la copie de la décision de placement en Essonne d'un mineur demandeur relevant de l'Aide sociale à l'enfance.

- un justificatif d'identité au nom du demandeur attestant de son âge : copie de la carte d'identité, du passeport, du titre de séjour ou de la carte de résident.

- un règlement de 10 € :

- o en chèque ou en mandat cash, libellés à l'ordre de la régie de recettes Carte jeune Essonne,
- o en espèces en se présentant à l'accueil du service jeunesse du Conseil général de l'Essonne à Evry, pendant les heures d'ouverture du service. Le paiement en espèces par voie postale est interdit. Aucun retour d'espèces par voie postale ne sera réalisé. Un courrier sera adressé au demandeur lui indiquant les modalités de restitution du paiement en espèces,

- en carte bancaire via uniquement la plateforme Internet Carte jeune dans le cadre des renouvellements des demandes sans changement de situation. Aucun paiement en carte bancaire ne pourra être réalisé à l'accueil du service,
- Chaque demande de Carte jeune devra être accompagnée par un paiement de 10 €. Les règlements en commun de plusieurs demandes sont refusés.

Les seuls justificatifs inscrits au présent règlement ci-dessus seront pris en compte. Les attestations sur l'honneur ne pourront pas faire office de justificatif d'identité et de domicile.

La demande de Carte jeune est annuelle et devra être réitérée chaque année selon les critères d'éligibilité en vigueur au moment de la demande.

La carte nominative et le chéquier seront adressés en envoi ordinaire au domicile indiqué lors de la demande.

Traitement des dossiers incomplets :

L'ensemble des justificatifs est obligatoire à l'obtention de la Carte jeune 91.

Les dossiers de demande de Carte jeune arrivés incomplets au service jeunesse du Conseil général feront l'objet d'un rejet pour « dossier incomplet ».

Un courrier, dans lequel les pièces manquantes pour obtenir la Carte jeune 91 sont indiquées, est adressé au demandeur. Ce courrier est accompagné, en retour, de l'ensemble des documents transmis au service lors de la demande.

Cas particulier des dossiers incomplets reçus au mois de juin :

Concernant les dossiers incomplets transmis au service jeunesse à compter du 15 juin, le cachet de la poste faisant foi, un délai maximum de quinze jours sera appliqué quant à la réception des justificatifs manquants. Passé ce délai, les demandes ne pourront plus être instruites et feront l'objet d'un refus.

2. Conditions générales d'utilisation

Le chéquier jeune est utilisable auprès **des seuls partenaires affiliés au dispositif**. L'affiliation fait l'objet d'une convention entre le partenaire affilié et le titulaire du marché public encadrant le dispositif.

Le jeune bénéficiaire peut consulter la liste des affiliés partenaires au dispositif sur le site Carte jeune 91 du Conseil général de l'Essonne : www.cartejeune91.fr. Celui-ci est régulièrement mis à jour.

L'utilisation du chéquier est conditionnée à la présentation d'une part, de la Carte jeune nominative sur laquelle le bénéficiaire appose sa photo et d'autre part, d'une pièce d'identité. Cette obligation relève autant du jeune que du partenaire affilié.

Le chéquier sera utilisable par le jeune bénéficiaire du 1^{er} janvier N au 31 décembre N.

Le chéquier dont la date d'utilisation est dépassée ne fait l'objet ni d'une refabrication ni d'un échange.

L'utilisation des chèquiers pourra être refusée par un partenaire affilié lorsque le cumul du chéquier avec d'autres aides publiques dépasse le coût de la prestation.

3. Modalités de communication auprès des bénéficiaires de la Carte jeune 91

Pour permettre une information régulière des bénéficiaires de la Carte jeune 91, ayant accepté de recevoir les informations du Conseil général de l'Essonne, des supports de communication sont produits, sous forme papier ou sous format électronique. Ils offrent un aperçu des dispositifs, des informations, des événements ou des prestations susceptibles de les intéresser.

Le bon de commande Carte jeune 91 permet aux demandeurs de bénéficier gratuitement de ce dispositif.

Un site Internet www.cartejeune91.fr et un numéro vert 0800.16.19.91 permettent également de relayer ces informations.

4. Conditions générales ne permettant pas d'instruction au titre des réclamations

Considérant que les chèques, dès réception par le bénéficiaire et dès remise par celui-ci au partenaire affilié, sont, de fait, devenus leur pleine propriété, le Conseil général ne pourra être mis en cause :

- pour les titres perdus, égarés ou dégradés par le bénéficiaire ou le partenaire affilié
- pour des titres volés à un bénéficiaire ou à un partenaire affilié
- pour l'encaissement de faux titres ou de titres non présentables au remboursement lorsque les règles minimales de protection des titres (papier, logo...) n'ont pas été respectées
- pour un service non rendu suite à une défaillance du partenaire affilié
- pour l'encaissement de titres sans que le partenaire affilié n'ait vérifié l'identité du porteur.

5. Traitement des réclamations

5.1 Réclamations effectuées par un bénéficiaire :

Les réclamations sont prises en compte entre le 1^{er} janvier N et le 30 septembre N. Celles-ci peuvent être réalisées par téléphone, courrier, fax ou mail. Une adresse mail carte jeune spécifiquement créée pour le dispositif permet la communication des réclamations : cartejeune91@cg91.fr.

Les réclamations peuvent être prises en compte, dès lors qu'un délai de 10 jours après la date prévisionnelle de réception de la Carte jeune et du chéquier, communiqué par le prestataire du marché Carte jeune 91, est passé.

Les réclamations portant sur un millésime N, faites dans les délais, mais pour lesquelles la refabrication se révélera impossible, pour des questions techniques, seront traitées sur des chèquiers de millésime N+1

5.1.1 Réclamation concernant des Cartes jeune (cartes + chèquiers) enregistrées et expédiées mais déclarées non réceptionnées.

Dès réception de la réclamation :

- un accusé de réception de la réclamation est transmis au demandeur,
- chaque semaine, le service interroge le titulaire du marché public concernant la production du chéquier, sa distribution et sa mise en remboursement.

En cas d'utilisation du chéquier :

Une notification écrite sera adressée au bénéficiaire lui précisant la date d'utilisation, le nombre de titres utilisés et le refus de refabrication.

Le Conseil général s'engage à rappeler régulièrement aux partenaires affiliés directement ou par le biais du titulaire du marché public, la nécessité de contrôler la carte nominative lors de l'utilisation des chèques ainsi que la pièce d'identité.

En cas de contestation de l'utilisation des chèquiers, les services de police pourront être saisis, à la demande, soit des jeunes bénéficiaires, soit du Conseil général. Si une utilisation frauduleuse par un tiers est démontrée, une refabrication pourra intervenir.

En cas de non utilisation du chéquier :

Tant qu'un délai minimal de 8 semaines postérieures à la date prévisionnelle de livraison n'aura pas été atteint, un suivi hebdomadaire sera porté sur les titres.

Au terme de ce délai, une nouvelle étude d'éligibilité au dispositif sera alors reconsidérée selon les cas particuliers.

Une fois par trimestre, l'ensemble des titres des chèquiers déclarés non reçus et pour lesquels les jeunes auront bénéficié d'une refabrication seront vérifiés. En cas d'utilisation du 1^{er} chéquier déclaré non réceptionné, une lettre de mise en garde sera adressée à l'usager. En cas d'usage frauduleux constaté, le jeune recevra un courrier lui signifiant qu'il ne pourra bénéficier du chéquier l'année suivante. Les services de police pourront en cas de besoin être saisis de tout cas litigieux apparaissant frauduleux.

En cas de NPAI : « n'habite pas à l'adresse indiquée »

Les cartes accompagnées des chèquiers sont retournées au titulaire du marché public qui les transmet au service jeunesse du Conseil général.

Le service adressera le chéquier au bénéficiaire si l'erreur est imputable à la saisie ou à la distribution. En cas de 2^{ème} retour en NPAI, le chéquier sera conservé par le service pendant sa durée d'utilisation. Le jeune devra alors se présenter au service jeunesse du Conseil général muni de sa pièce d'identité afin de retirer sa Carte jeune accompagnée de son chéquier. Au terme du 31 décembre de l'année de la demande et sans retrait par le jeune, la carte et le chéquier seront détruits.

Le chéquier sera disponible au service jeunesse du Conseil général si l'erreur est imputable au jeune (ex : déménagement...) jusqu'au 31 décembre de l'année de la demande. Sans retrait par le jeune, la carte et le chéquier seront détruits.

Les bons de commande ou les inscriptions sur le site Internet par les jeunes font foi en matière d'adresse d'expédition.

5.1.2 Réclamations concernant des Cartes jeune (carte + chèquiers) saisies, expédiées et réceptionnées.

- Les chèquiers perdus, endommagés par le jeune,
- Les chèquiers volés au jeune postérieurement à leur réception,
- Les chèquiers non envoyés à l'encaissement par le prestataire,
ne sont pas refabriqués et ne font pas l'objet d'une instruction au titre des réclamations.

Néanmoins, à sa demande, le bénéficiaire pourra se voir indiquer les lieux et utilisations des titres.

Les chèquiers mal imprimés, sont refabriqués, sauf erreur minime (erreur d'orthographe par exemple). Dans ce cas une attestation du Conseil général sera produite permettant au jeune d'utiliser le chéquier auprès des partenaires affiliés au dispositif.

La refabrication se fera au frais du titulaire du marché public si l'erreur est imputable à la fabrication (le fichier de commande adressé hebdomadairement par le Conseil général au titulaire du marché faisant foi).

La refabrication se fera au frais du Conseil général si l'erreur est imputable à la saisie (le bon de commande faisant alors foi).

Les cartes perdues, volées, endommagées, sans que le chéquier ne le soit, ne sont pas réimprimées. Néanmoins, une attestation produite par le service du Conseil général sur la base du logiciel Carte jeune Essonne permettra d'utiliser son chéquier auprès des partenaires affiliés.

5.1.3 Cas exceptionnel de refabrication

Si un chéquier concernant l'année N est par erreur imprimé sur un chéquier N-1 ou N+1, un échange de chéquier pourra intervenir à la demande du bénéficiaire. Le millésime du bon de commande faisant foi.

5.1.4 Cas exceptionnel de refabrication en lien avec l'agence Imagine'R

De par son organisation interne, l'agence Imagine'R encaisse les chèques jeunes 91 dès réception du formulaire d'abonnement. Chaque année un certain nombre de dossiers réglés en chèques jeune 91 est néanmoins refusé après instruction, en raison de la nature de l'établissement fréquenté par le jeune demandeur. Ne souhaitant pas que l'agence Imagine'R procède à un remboursement en numéraire, le Conseil général prendra à sa charge la refabrication d'un chéquier jeune 91 sur demande écrite du jeune et confirmation du rejet de dossier par Imagine'R. Le titulaire du marché sera chargé conformément à la convention d'affiliation de récupérer auprès d'Imagine'R les sommes indûment perçues et les rembourser au Conseil général.

5.2 Réclamations par les partenaires affiliés au dispositif

Les relations avec les partenaires affiliés sont réglées par voie contractuelle par le service affiliation du prestataire du marché. Néanmoins, en cas de manquement grave, le Conseil général pourra demander la résiliation de la convention d'affiliation d'un partenaire à la Carte jeune 91 selon les conditions présentes au contrat d'affiliation.

Le règlement intérieur de la Carte jeune 91 reste soumis à l'évolution du dispositif et de toute orientation pouvant être prise par le Conseil général.