

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 18 MARS 2019

Date de convocation et d'affichage : 12 mars 2019.

La séance, présidée par Monsieur François BAROIN, Président, est ouverte à 19 h 24.

Présents :

Mmes BETTINGER Sylvianne, BEURY Jeanne-Laure, BLUM Catherine, CODAZZI Colombe, BOUCHOT Chantal, DUCHENE Annie, FEVRE Dolly, FINET Odile, FRAENKEL Stéphanie, GARIGLIO Elisabeth, GRAFTEAUX-PAILLARD Marie, GRANDPIERRE Elisabeth, GREMILLET Annie, HELIOT-COURONNE Isabelle, JOLLIOT Marie-France, LE CORRE Marie, LEMELLE Flavienne, LEROY Marie-Thérèse, LEYMBERGER Brigitte, MALARMEY Michèle, MARIE Sylvie, OUADAH Karima, PATELLI Lise, PAUTRAS Marie-Françoise, PETIT Sandrine, PHILIPPON Elisabeth, PORTIER-GUENIN Françoise, RABAT-ARTAUD Nadia, ROBERT Isabelle, ROTH Michèle, ROUSSELOT Nicole, ROUVRE Annie, SAUBLET SAINT-MARS Véronique, SEBBARI Samira, THOMAS Christine, ZAJAC Anna

MM. ABEL Jean-Pierre, ARBONA Philippe, ARNAUD Jean-Jacques, BACHMANN Jean-Marie, BAROIN François, BEAUSSIER Jean-Marie, BERTHOLLE Jean-Paul, BILLET André, BLANCHARD Dominique, BLASCO Thierry, BLASSON Christian, BOISSEAU Dominique, BRANLE Christian, BRET Marc, CASTEX Jean-Marie, CHAMPAGNE Anicet, CHEVALIER Bertrand, COTEL Philippe, DE VILLEMEREUIL Gérard, DEHAUT Francis, DELAITRE Guy, DEMOISSON Daniel, DENIS Valéry, DEON Philippe, DRAGON Jean-Luc, DUQUESNOY Olivier, FARINE Bruno, GACHOWSKI Jacques, GAURIER Claude, GERARD Fabien, GIRARD Marc, GIRARDIN Olivier, GONCALVES José, GRIENENBERGER Daniel, HANDEL William, HONORE Nicolas, HUBINOIS Alain, HUMBERT Christophe, KISSERLI Jean-Marie, LANDREAT Pascal, LECLERC Jean-Claude, LEPRINCE Didier, LEIX Jean-François, MANDELLI François, MEIRHAEGHE Jean-François, MOCQUERY Bernard, MOCQUERY Philippe, MOCQUERY Régis, MONTAGNE Jean-Jacques, MOUILLEFARINE Jean-Claude, PARIGAUX Jean-Louis, PEUCHERET Alain, POTTIER Denis, RAGUIN Jacky, RESLINSKI Jean-François, RICHARD Olivier, RIGAUD Jacques, ROBLET Bernard, RUDENT Michel, SAINTON Michel, SAUNOIS Serge, SAUVAGE Philippe, SCHMITT Philippe, SEBEYRAN Marc, SERRA Frédéric, SPILMANN Marcel, TRIBOT Philippe, TRUELLE Hubert, VAN de ROSTYNE Alain, VIART Jean-Michel, VOLHUER Michel, ZWALD Jérémy

Représentés : CHAPLOT Roland par BLOT Gilbert, COLFORT Jacqueline par NICOLLE François, GAILLARD Paul par COSCARELLI Annick, VETTER Claude par SIMON Chantal

Sont excusés et ont donné pouvoir : URBAIN Sandrine à MOCQUERY Bernard, GATOUILLET Marcel à DELAITRE Guy, MOSER Alain à FINET Odile, GANTELET Bruno à HELIOT-COURONNE Isabelle, BAUDOIX Bruno à SERRA Frédéric, BAZIN-MALGRAS Valérie à ROUSSELOT Nicole, BLANCHON David à ZAJAC Anna, MENUET Gérard à CHEVALIER Bertrand, SUBTIL Bruno à ARBONA Philippe, FAURE Gilbert à MEIRHAEGHE Jean-François, COURTOIS Jean-Christophe à DUCHENE Annie

Excusés : GARNERIN David, DESROUSSEAUX Pascal, REHN Yves, FRAPIN David, SIMON Véronique, AMILHAU Marie-Pierre, MARTINOT Bruno, RICHARD Sophie, BALLAND Alain, ROTA Colette

Absents : ROYERE Raynald, LEDOUBLE Catherine, BAILLY Jean-Marie

Sont présents mais ne participent pas au vote, étant en conflit d'intérêt : LEYMBERGER Brigitte, MANDELLI François

Le Conseil communautaire a choisi comme secrétaire de séance Stéphanie FRAENKEL.

DELIBERATION N°33	Maisons de Services Au Public (MSAP) - Modification de la convention cadre de la MSAP itinérante située à Bouilly
RAPPORTEUR	Bernard ROBLET

Nombre de membres : 136		Vote			
Présents	Suffrages exprimés	Pour	Contre	Abstention	Non-participation
112	121	121			2

Le rapport est adopté à l'unanimité des suffrages exprimés.

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 18 MARS 2019

**MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC (MSAP)
MODIFICATION DE LA CONVENTION CADRE DE LA MSAP ITINERANTE SITUÉE A BOUILLY**

Exposé :

En séance du 1^{er} février 2019, le Conseil communautaire de Troyes Champagne Métropole a approuvé la création d'une nouvelle Maison de Services Au Public (MSAP) itinérante dont le siège est situé à Bouilly. Le projet inclut les partenaires suivants : l'Etat (la Préfecture de l'Aube), la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de l'Aube, Pôle emploi, GRDF, la Mutualité Sociale Agricole (MSA) et la Caisse d'Assurance Retraite et de Santé Au Travail (CARSAT).

Récemment, la CARSAT a décidé de suspendre tous nouveaux partenariats MSAP sur l'ensemble du territoire national, dans l'attente de directives du Commissariat Général à l'Egalité des Territoires sur l'élaboration d'un nouveau cahier des charges portant d'éventuelles modifications sur les conditions de participation au financement des MSAP (via le Fonds Inter Opérateurs).

En conséquence, il vous est proposé de modifier la délibération du Conseil communautaire du 1^{er} février 2019 visant à apporter des corrections à la convention cadre suite au retrait de la CARSAT et portant sur les articles et annexes suivants :

- Le feuillet « Signataires » ;
- L'annexe 2 : noms, coordonnées et domaines de compétence des correspondants référents de la Maison de services au public ;
- L'annexe 4 : Charte Nationale de qualité des MSAP/ Information à porter à la connaissance du public.

Les autres termes de la convention cadre restent inchangés.

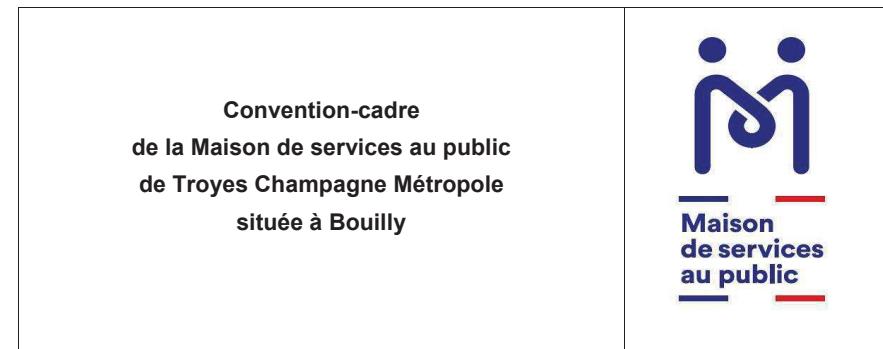
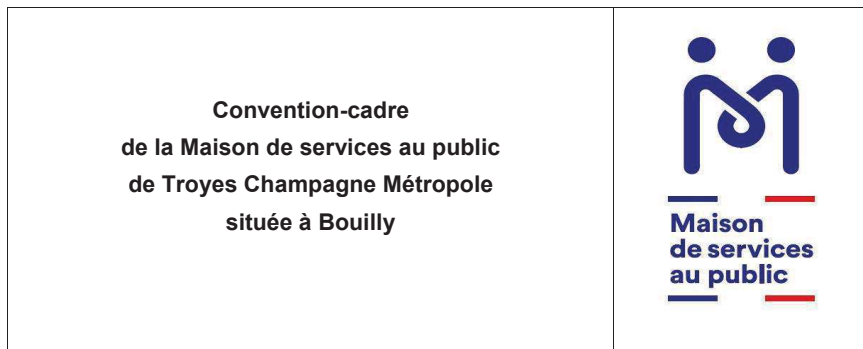
La convention cadre modifiée est annexée au présent rapport.

Décision :

Au bénéfice de ces informations, il vous est proposé :

- **D'APPROUVER les modifications de la convention cadre de la Maison de services au public itinérante dont le siège est situé à Bouilly, telles que proposées ;**
- **D'AUTORISER Monsieur le Président de Troyes Champagne Métropole ou son représentant à signer tout acte administratif et financier à intervenir en application du présent exposé des motifs.**

Vote	PARTICIPANTS	POUR	CONTRE	ABSTENTION	Non-participation au vote



Convention-cadre de la Maison de services au public de Troyes Champagne Métropole

Préambule :

Afin de renforcer l'accès aux services de proximité et leur qualité, l'Etat s'est engagé depuis plusieurs années dans le développement d'espaces mutualisés de services au public.

Instituées par l'article 100 de la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la république, les Maisons de services au public ont vocation à délivrer une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. De l'information transversale de 1er niveau à

l'accompagnement de l'utilisateur sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques.

Troyes Champagne Métropole et les partenaires soussignés conviennent d'organiser un espace mutualisé de services au public conformément à la présente convention.

Cela exposé, il a été arrêté et convenu les dispositions suivantes

Art. 1 - Objet de la Convention

Cette convention a pour objet de définir les modalités d'organisation et de gestion de la Maison de services au public itinérante de Bouilly assurées par Troyes Champagne Métropole.

Elle organise aussi les relations entre Troyes Champagne Métropole et les différents partenaires signataires.

Art. 2- Missions – Prestations rendues au public - Cadre géographique

2.1 Missions

La Maison de services au public a principalement pour mission :

- L'accueil, l'information et l'orientation du public
- L'accompagnement des usagers à l'utilisation des services en lignes des opérateurs partenaires (facilitation numérique)
- L'accompagnement des usagers dans leurs démarches administratives (facilitation administrative)
- La mise en relation des usagers avec les opérateurs partenaires
- L'identification des situations individuelles qui nécessitent un porter à connaissance des opérateurs partenaires

Le cas échéant, ces missions sont précisées dans une convention bilatérale entre Troyes Champagne Métropole et chaque opérateur partenaire. Pour les missions relevant des opérateurs nationaux partenaires du dispositif, la Maison de services au public pourra utilement se reporter au référentiel de l'offre de service de base figurant en annexe 1.

2.2 Prestations rendues au public

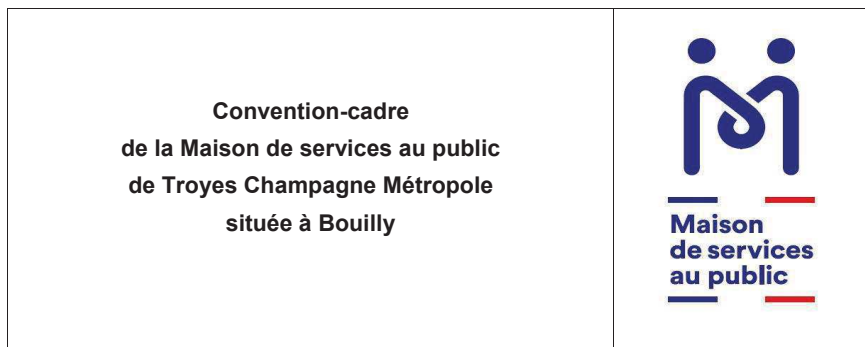
Les services rendus, concernent principalement le champ des prestations sociales et celui de l'aide à l'emploi.

2.3 Cadre géographique

Le cadre géographique d'exercice de ces missions est le territoire de Troyes Champagne Métropole.

Le siège social de la Maison de services au public est situé au 42 bis rue de l'Hôtel de ville, 10320 Bouilly.

La MSAP de Bouilly s'organise en itinérance afin de renforcer l'accès aux services de proximité et leur qualité. Ce modèle permet d'offrir un service au plus proche de la population contribuant à répondre notamment à certaines problématiques de mobilité et à apporter des garanties supplémentaires sur la continuité de ce service vers les secteurs plus éloignés.



L'animateur exerce une partie de ses missions dans des antennes désignées de la manière suivante :

- Assenay : Mairie / 11B rue principale 10320 Assenay
- Buchères : Mairie / 1 Rue de la Mairie 10800 Buchères
- Feuges : Mairie / 2 rue Saint Benoit 10150 Feuges
- Jeugny : Espace multi-services / 28 Grande rue 10320 Jeugny

Ces localisations peuvent être modifiées par Troyes Champagne Métropole, à condition de rester dans ses limites territoriales et d'en informer le préfet ainsi que la cellule d'animation nationale.

Art. 3- Obligations du gestionnaire de la Maison de services au public

3.1 Principes

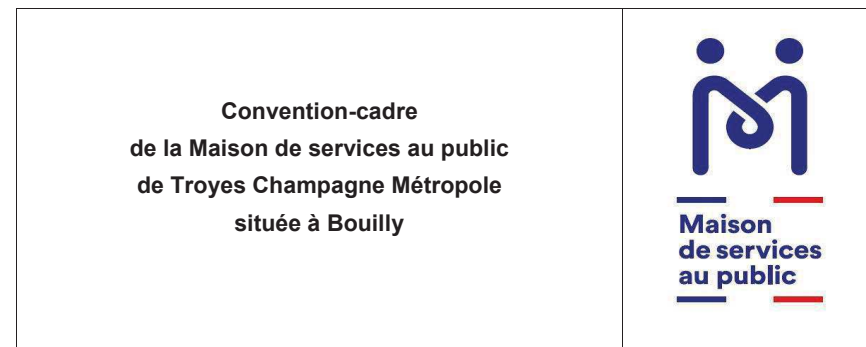
La gestion de la Maison de services au public est conduite de manière active afin de rechercher constamment les prestations et l'organisation optimale pour répondre aux demandes du public.

Le gestionnaire organise et développe la coopération avec et entre les partenaires soussignés. Il assure la gestion administrative et financière de la Maison de services au public. Il assure la gestion du personnel de la Maison de services au public.

Les agents sont encadrés par le Chef de service des Maisons de services au public pour Troyes Champagne Métropole.

3.2 Horaires

La Maison de services au public est ouverte de manière régulière, au moins 24 heures par semaine. Elle s'engage à ouvrir à des horaires permettant de satisfaire un large public en y rendant constamment l'ensemble des prestations prévues. La répartition des horaires d'ouverture entre le siège de la MSAP (Bouilly) et ses antennes sont les suivants :



	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Bouilly (siège)		9h à 12h30 16h à 18h30		9h à 13h 15h30 à 18h30	9h à 12h (semaines paires)
Jeugny (antenne)			9h30 à 12h		
Assenay (antenne)		13h30 à 15h30			
Feuges (antenne)	10h à 12h30				
Buchères (antenne)	14h à 17h				9h30 à 12h (semaines impaires)

La MSAP itinérante de Bouilly est ouverte au public 26h par semaine. Un temps de travail interne est prévu afin d'assurer le développement et l'attractivité de la MSAP (ex : réunion de service, préparation de projets et animations).

Les parties sont informées par Troyes Champagne Métropole de toutes modifications substantielles de ces horaires et s'engagent à prendre toutes les dispositions nécessaires pour en informer le public.

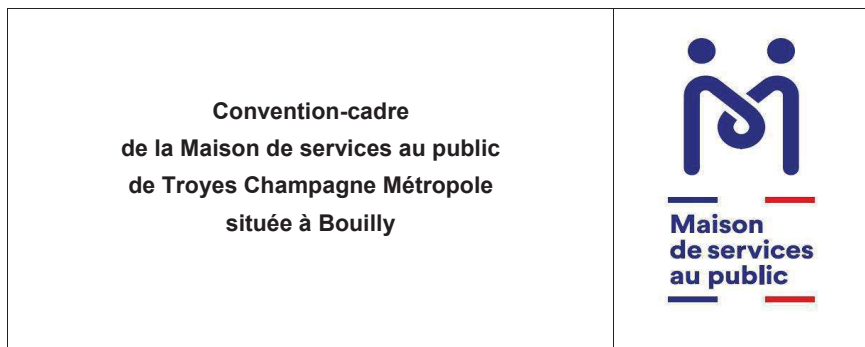
3.3 Aménagement du local et équipement de la Maison de services au public

La Maison de services au public comporte :

- un point d'accueil du public par les animateurs d'accueil,
- un point d'attente assise,
- un espace confidentiel.

Elle est conforme à la réglementation en matière d'accueil du public.

L'équipement informatique comprend au minimum un accès à internet, si possible en haut débit.



Équipements mis à disposition des usagers dans la Maison de services au public :

- point multimédia connecté à Internet,
- Imprimante/scanner

A l'extérieur du siège de Bouilly, pour assurer l'itinérance, l'animateur est doté d'un véhicule et d'un matériel informatique portable (pc, clé 4g, imprimante, scanner, smartphone)

3.4 : Dénomination- signalétique

Dès sa reconnaissance par le Préfet, l'espace mutualisé de services au public créé par la présente convention prend le nom de « Maison de services au public ». Troyes Champagne Métropole s'engage à installer la signalétique nationale des Maisons de services au public et appose notamment une enseigne extérieure. A ce titre, Troyes Champagne Métropole respecte la charte graphique des Maisons de services au public.

De manière générale, toute communication réalisée par l'une des parties ne doit en aucun cas déprécier, dévaloriser et/ou modifier l'image de marque des autres parties. Chaque partie pourra se prévaloir de l'existence du partenariat dans sa communication interne.

Les signataires informent le public de l'existence de la Maison de services au public et des services qui y sont offerts.

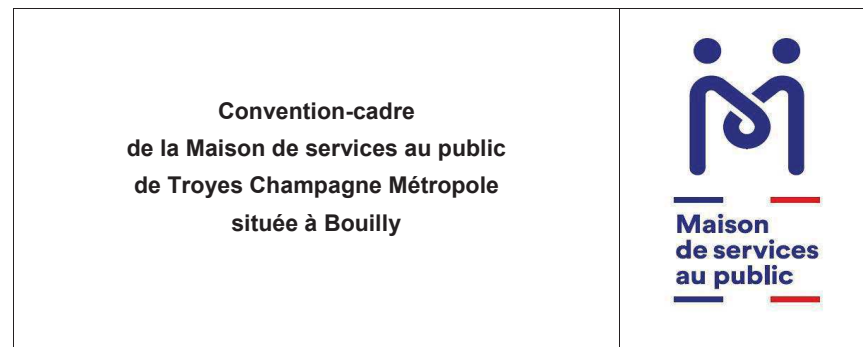
3.5 : Déontologie – confidentialité

Les agents de la Maison de services au public sont astreints aux règles du secret professionnel.

Le gestionnaire de la Maison de services au public assure la sécurité du public, du personnel et des locaux.

3.6 Evaluation

Après reconnaissance par le préfet, les organismes signataires contribuent à l'évaluation des actions menées par la Maison de services au public dans les conditions prévues par la cellule d'animation nationale des Maisons de services au public (cf. art.8) et à la charte nationale de qualité des Maisons de services au public.



Art. 4-Obligations des autres partenaires

4.1 Principes

Les organismes signataires définissent avec Troyes Champagne Métropole de manière efficace et équitable, les modalités de leur participation au fonctionnement de la Maison de services au public, notamment en matière de services numériques ou sur le plan financier.

Les organismes signataires désignent un correspondant référent pour la Maison de services au public, accessible par téléphone et par mail directs, dont les coordonnées figurent en annexe 2.

Des personnes désignées par les opérateurs peuvent exercer leur fonction dans les locaux de la Maison de services au public sous forme de permanences régulières. Le cas échéant, celles-ci sont installées dans les locaux de la MSAP. Elles peuvent bénéficier d'un accès au téléphone et à la connexion wifi.

4.2 Formation du personnel

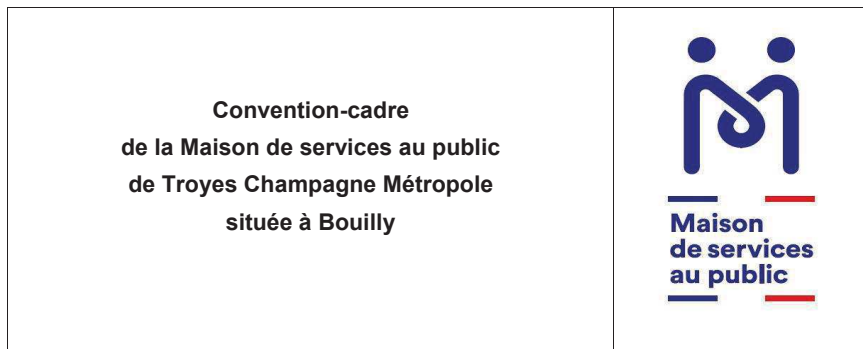
Les organismes signataires s'engagent à former le personnel de la Maison de services au public sur leur offre de services et de manière à ce qu'il dispose des informations nécessaires à la mise en œuvre des actions conjointement définies. Chaque partenaire définit son plan de formation à destination du personnel des Maisons de service au public

Les partenaires s'engagent par ailleurs à apporter une actualisation régulière des connaissances du personnel (évolution de l'offre de services, du cadre réglementaire, etc.).

Ils peuvent mettre en place des dispositifs d'immersion croisée afin de d'optimiser le partenariat.

4.3 Documentation

Les organismes signataires mettent à la disposition de la Maison de services au public une documentation régulièrement actualisée à l'intention du public et des agents. Cette mise à disposition peut se faire sous forme dématérialisée.



4.4 Traitement des dossiers et des questions

Les organismes signataires traitent les questions et les dossiers éventuellement transmis par la Maison de services au public dans les conditions prévues par leurs propres normes internes de qualité.

Art. 5 - Adhésion à la charte nationale de qualité

Les relations de la Maison de services au public avec le public et les organismes signataires sont régies par la Charte nationale de qualité des Maisons de service au public figurant en annexe 4.

Les parties mettent en œuvre les moyens prévus par la Charte nationale de qualité des Maisons de service au public.

La Maison de services au public satisfait aux demandes de données quantitatives et qualitatives nécessaires à l'évaluation du dispositif.

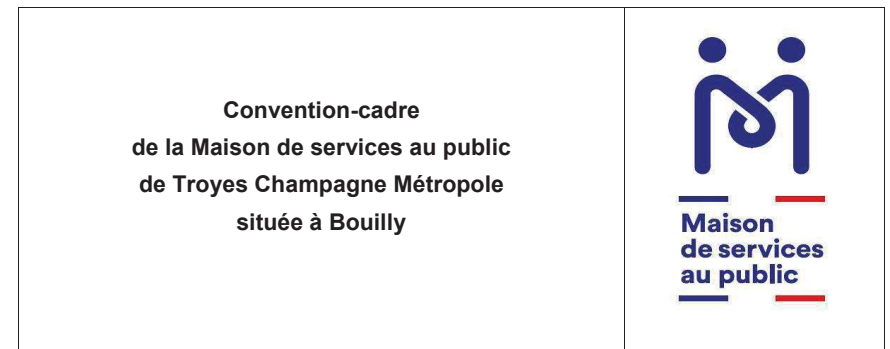
Art. 6 - Comité de pilotage

Les signataires, le représentant du Préfet et le gestionnaire de la Maison de services au public se réunissent en comité de pilotage au minimum une fois par an, à la demande du gestionnaire de la Maison de services au public. Le représentant de la cellule départementale d'animation (cf. art.8), qui peut être désignée par le Préfet, y est invité. Le comité de pilotage met en place des processus de travail collectif réguliers. Il se fixe des axes de progrès à moyen terme pour renforcer l'action de la Maison de services au public.

Art. 7- Adhésion ou retrait de partenaires

Troyes Champagne Métropole examinera la demande du futur partenaire et en informera les partenaires actuels.

Chacun des signataires peut se retirer de la présente convention sous un préavis de six mois avant son échéance, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Troyes Champagne Métropole qui en informera les autres partenaires.



De même, Troyes Champagne Métropole peut dénoncer la présente convention sous le même préavis. Il en informe le Préfet de département. Cette dénonciation met fin à l'existence de la Maison de services au public.

Les conséquences d'un retrait ou d'une dénonciation de la présente convention sont réglées avant la prise d'effet de ce retrait ou de cette dénonciation dans un délai de six mois.

Art. 8 - Coopération avec la cellule nationale d'animation des Maisons de services au public

Les collectivités et organismes signataires s'engagent à coopérer et à faire coopérer la MSAP avec la cellule nationale d'animation constituée par la Caisse des dépôts et consignations (CDC) en lien avec le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET).

Cette cellule nationale d'animation est chargée de mettre en place le réseau national des Maisons de services au public.

La cellule d'animation nationale peut s'appuyer, lorsqu'ils sont désignés par le Préfet de département, sur des réseaux territoriaux de Maisons de services au public pour mettre en œuvre son programme annuel d'animation.

Troyes Champagne Métropole s'engage à participer à la vie du réseau et en particulier à utiliser l'outil de gestion de la fréquentation permettant d'évaluer le dispositif. Il s'engage à réaliser un bilan de son activité annuelle via cet outil de gestion.

Art. 9 - Modalités de gestion de la Maison de services au public

La Maison de services au public est gérée conformément aux modalités figurant en annexe 3 de la présente convention.

En cas de retrait d'un service, Troyes Champagne Métropole informe ses partenaires sous préavis de 6 mois. En cas d'adhésion d'un nouveau service, celui-ci devra souscrire aux dispositions de la charte nationale de qualité des « Maisons de services au public » et signer la présente convention.

**Convention-cadre
de la Maison de services au public
de Troyes Champagne Métropole
située à Bouilly**



**Convention-cadre
de la Maison de services au public
de Troyes Champagne Métropole
située à Bouilly**



Art. 10 - Durée de la présente convention

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans à compter de sa signature, avec tacite reconduction.

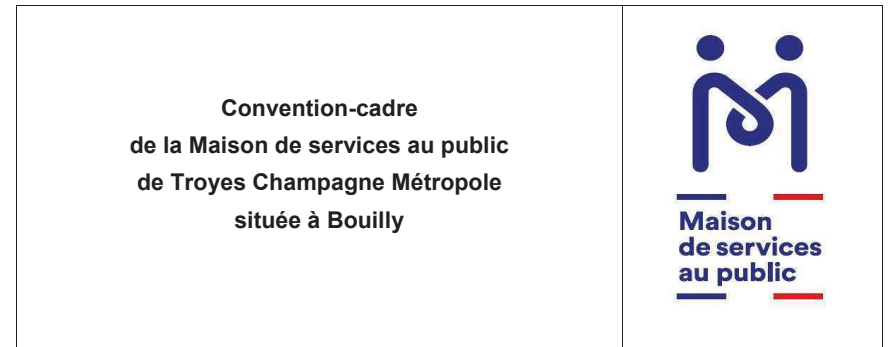
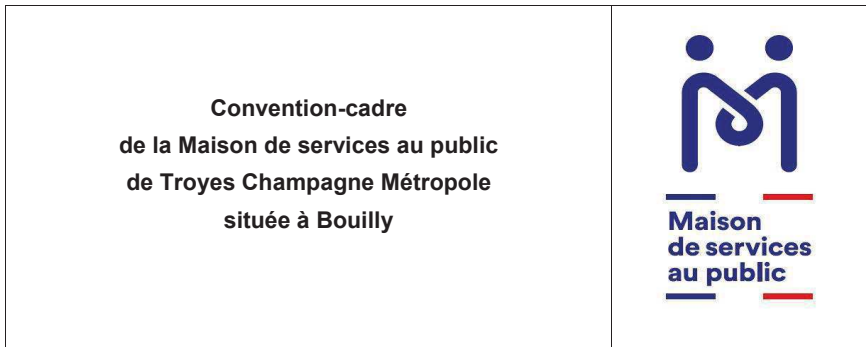
Art. 11. Attribution de juridiction

En cas de litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution de la convention, les parties font leurs meilleurs efforts pour aboutir à un accord amiable conforme à l'esprit partenarial de leurs relations.

A défaut, tout litige est soumis aux tribunaux compétents.

Art. 12 Composition de la convention

La convention et ses annexes contiennent l'intégralité de l'accord des parties. Sauf dispositions contraires exprimées expressément dans les annexes, ces dernières ne peuvent déroger aux dispositions de la convention.



Fait à le.....

Les signataires :

Pour L'Etat,

Le Préfet du département de l'Aube,
Thierry MOSIMANN

Pour Troyes Champagne Métropole, Gestionnaire de la Maison de services au public,

Le Président,
François BAROIN

Les partenaires de la Maison de services au public :

Pour l'Etat,
Le Préfet du département de l'Aube,
Thierry MOSIMANN

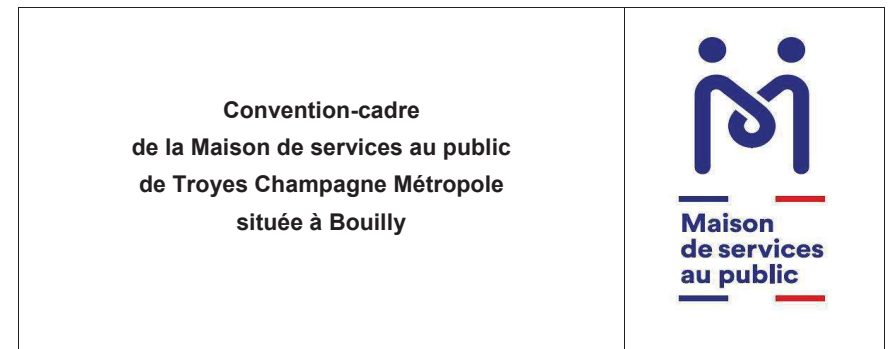
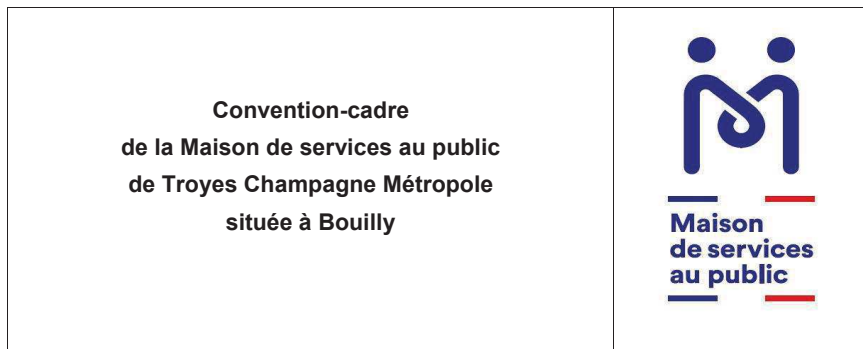
Pour la Caisse Primaire d'Assurance Maladie,
Le Directeur,
Philippe LAGUITTON

Pour la Caisse d'Allocations Familiales,
Le Directeur de la Caf de l'Aube,
Charles MONTEIRO

Pour Pôle Emploi,
Le Directeur Territorial Aube et Haute Marne,
Djellali CHAOU

Pour Gaz Réseau Distribution France,
Le Directeur Territorial Aube et Haute Marne,
Florence BEGYN-BRICAIRE

Pour la Mutualité Sociale Agricole,
Le Directeur Général,
Monsieur Stéphane ANTIGNY



Liste des annexes

Annexe 1 : Référentiel de l'offre de service de base des Maisons de services au public

Annexe 2 : Nom, coordonnées et domaines de compétence des correspondants référent de la Maison de services au public

Annexe 3 : Modalités générales de gestion de la Maison de services au public

Annexe 4: Charte nationale de qualité

Annexe 1

Offre de base des opérateurs nationaux partenaires du dispositif

Ce document a pour objet d'apporter un cadre de référence de l'offre de services délivrée dans les Maisons de services au public. Il a été conjointement défini entre l'Etat et les opérateurs nationaux contributeurs au fonds inter-opérateurs.

Ce référentiel a été élaboré au regard des enjeux communs des opérateurs nationaux du programme, à savoir :

- ▶ Accompagner les usagers dans l'utilisation des services dématérialisés
- ▶ Avoir un maillage territorial pertinent
- ▶ Garantir une qualité de services aux usagers
- ▶ Adapter ses modalités de présence aux besoins des usagers

La définition et le périmètre de l'offre de services peuvent être adaptés et/ou précisés localement pour répondre aux spécificités territoriales.

Ce référentiel a vocation à être annexé aux conventions-cadres, dès lors qu'un des représentants locaux des opérateurs nationaux contributeurs au fonds inter-opérateurs est présent dans le partenariat local.

A. ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION

La Maison de services au public délivre un premier niveau d'accueil et s'engage notamment à :

- Délivrer une information générale ou personnalisée de premier niveau à tout usager désirant connaître les prestations et services susceptibles de répondre à sa situation et le renseigner sur les principales conditions à satisfaire et démarches à réaliser pour les obtenir

**Convention-cadre
de la Maison de services au public
de Troyes Champagne Métropole
située à Bouilly**



- Mettre à la disposition du public la documentation relative à l'offre de services partenaire afin de l'aider à identifier ses droits (dépliants, guides, ...) et assurer la promotion de certains services et dispositifs (affichage mural)
- Orienter les usagers vers l'agence partenaire la plus proche (en l'informant sur les horaires d'ouverture au public) ou selon les modalités de contact indiquées par l'opérateur
- Permettre un accès au site partenaire dédié depuis les postes en libre consultation
- Relayer les grands événements partenaires auprès des usagers

B. DEMARCHES NECESSITANT L'APPUI DE L'AGENT

La Maison de services au public a vocation à accompagner le public sur les outils numériques et sur les démarches administratives.

B1/ FACILITATION NUMERIQUE

- Mission d'accompagnement à l'utilisation des services en ligne :
 - Aide à la navigation sur le site (recherche d'informations)
 - Aide pour trouver les informations relatives au dossier personnel de l'utilisateur (actualisation de sa situation, consultation des paiements, des attestations, etc.)
 - Aide à la réalisation de télé-procédures
 - Aide à la réalisation de simulations
 - Aide à la création d'un compte personnel sur l'espace partenaire
- Mission d'aide à l'utilisation des équipements numériques mis à la disposition des usagers dans la Maison de services au public : ordinateurs, tablettes, dispositif de visio conférence, imprimantes, scanners, etc.

- Aide à la création d'un compte de messagerie

B2/ FACILITATION ADMINISTRATIVE (en privilégiant les téléprocédures)

- Aider à la compréhension des informations adressées à l'utilisateur et des éléments sollicités
- Aider à la constitution de dossier

**Convention-cadre
de la Maison de services au public
de Troyes Champagne Métropole
située à Bouilly**



- Vérifier la recevabilité des dossiers
- Délivrer de l'information générale sur les modalités de retrait ou de dépôt de dossier auprès du partenaire
- Mise en relation avec l'interlocuteur partenaire approprié lorsque la situation ne relève pas du premier niveau d'information
- Permettre l'édition, le retrait et le dépôt de document (en privilégiant la voie dématérialisée)
- Permettre la numérisation et l'impression de document

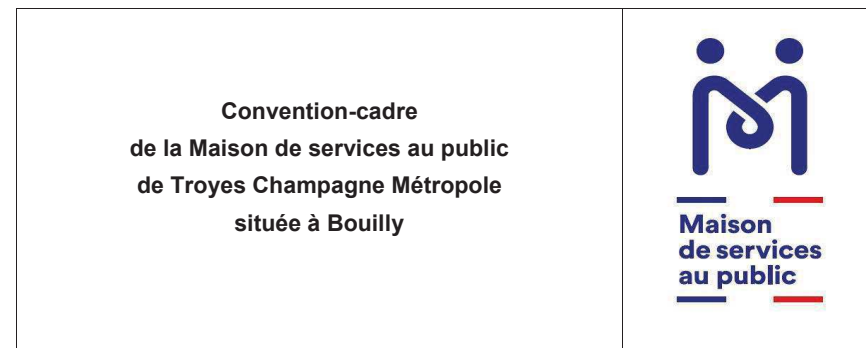
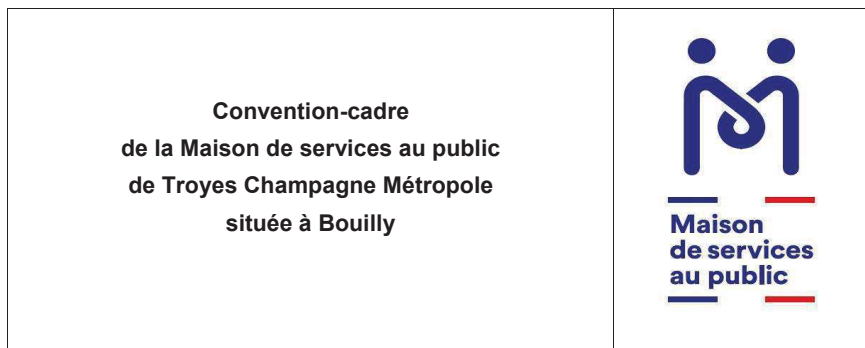
B3/ FACILITER LA MISE EN RELATION

La Maison de services au public est en lien avec des opérateurs partenaires : dans ce cadre elle s'engage à :

- Aider à la prise de rendez-vous téléphonique
- Aider à la prise de rendez-vous physique avec un conseiller partenaire
- Organiser des rendez-vous à distance via des web conférences au sein de la Maison de services au public

C. ACCOMPAGNER POUR RESOUDRE/ANTICIPER DES DIFFICULTES

- Identifier la complexité des situations individuelles selon les moyens mis à la disposition de l'agent par l'opérateur
- Porter à la connaissance du référent partenaire toute situation individuelle complexe identifiée et convenir avec lui des démarches à proposer à l'utilisateur



Annexe 2 : Nom, coordonnées et domaines de compétence des correspondants référents de la Maison de services au public

La Maison de services au public s'engage à ne jamais communiquer les coordonnées du référent opérationnel au public.

Partenaire	Nom du référent	Coordonnées	Fonction
Le gestionnaire de la Maison de services au public	Stéphanie LANDREAT	03 25 45 27 61 stephanie.landreat@grand-troyes.fr	Directrice Générale Adjointe
	François CHENET	06 24 23 92 32 francois.chenet@troyes-cm.fr	Chef de service
	Estelle CHAPOT	09 71 26 22 76 estelle.chapot@troyes-cm.fr	Animatrice
Pôle Emploi	Edgar BEAU	06 79 47 64 74 edgar.beau@pole-emploi.fr	Chargé de mission Partenariat
	Florent HOUDET	03 25 76 21 91 florent.houdet@pole-emploi.fr	Directeur Pôle emploi Troyes Romain Rolland
CPAM	Carolle HUYNH	03 25 76 41 32 carolle.huynh@assurance-maladie.fr	Animatrice Relation client
CAF	Delphine BARDIE	03 25 49 40 88 delphine.bardie@caftroyes.cnafmail.fr	Référent stratégique
	Laurent MENOUD	03 25 49 40 15 laurent.menoud@caftroyes.cnafmail.fr	Référent stratégique
	François MANDELLI	03 25 49 40 19 francois.mandelli@caftroyes.cnafmail.fr	Référent opérationnel
MSA	Anne VAULOT	03 25 30 33 13 Vaulot.anne@msa10-52.msa.fr	Responsable Front Office
GRDF	Xavier ADNOT	03 25 45 70 25 xavier.adnot@grdf.fr	Référent collectivités
	Hervé JESSIONESSE	03 25 45 70 17 herve.jessionesse@grdf.fr	Responsable commercial

Chaque partenaire s'engage à actualiser les informations et à communiquer le nom d'un nouveau référent en cas de changement.

Annexe 3 : Modalités de gestion de la Maison de services au public

1- Personnel

1.1 Responsable de l'animation, de la gestion et du management

Chef de service MSAP pour Troyes Champagne Métropole – François CHENET

-Assure l'exécution des tâches administratives et financières dans le cadre du fonctionnement des MSAP, il travaille en lien avec le responsable administratif et financier.

-Coordonne les demandes de subventions

-Réalise les tableaux de bord de suivi des activités

-Aide au suivi et au développement des partenariats dans le cadre des missions des MSAP

-Planifie et coordonne les formations des animateurs MSAP en lien avec les opérateurs publics signataires

-Gère les plannings des agents animateurs afin d'assurer la continuité du service

-Remplace des agents en cas d'absence

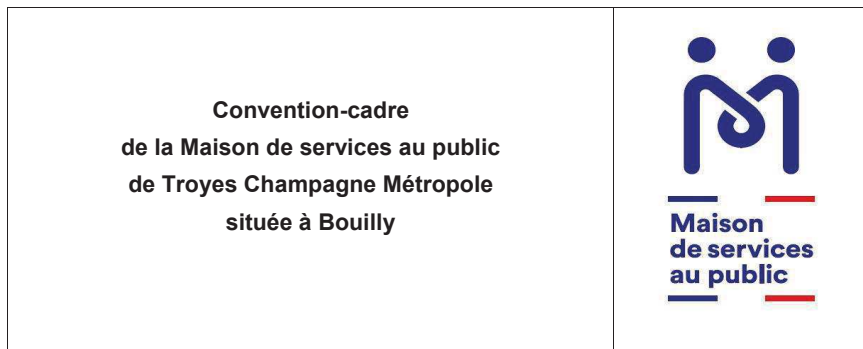
-Assure les fonctions inhérentes au poste d'animateurs des MSAP

A ce titre, le Chef de service s'inscrit dans le plan de formation élaboré avec les partenaires.

1.2 Personnel d'accueil

L'équipe se compose d'un agent médiateur chargé de l'accueil des usagers, titulaire et deux suppléants en cas d'absence. Ce chargé d'accueil a pour missions de participer à l'animation d'un point d'accueil généraliste en vue de :

- faciliter l'accès aux services publics partenaires des habitants de la zone d'implantation de la structure



- permettre aux usagers d'exprimer tout type de demande en relation avec les institutions ou avec les structures dédiées compétentes (administrations, services sociaux, emploi-formation...)

Le chargé d'accueil informe, assure le traitement et le suivi administratif des demandes et participe à la gestion administrative de la structure en lien avec le chef de service.

1.3 Personnels relevant des personnes morales qui participent à la Maison de services au public : conditions dans lesquelles ils exercent leurs fonctions

Les personnels des personnes morales qui assurent des permanences à la MSAP du territoire de Troyes Champagne Métropole utilisent un bureau équipé d'un téléphone, d'une armoire de rangement, d'une possibilité de connexion internet, d'un ordinateur.

2- Apports financiers, immobiliers, mobiliers et techniques de chacune des personnes morales signataires

2.1 Local

Ce paragraphe décrit les locaux qui sont mis à disposition. Ils sont composés :

- d'un espace d'attente pour les usagers
- d'un poste informatique relié à Internet
- de sanitaires accessibles au public

2.2 Equipement

L'équipement de la MSAP est propriété de Troyes Champagne Métropole

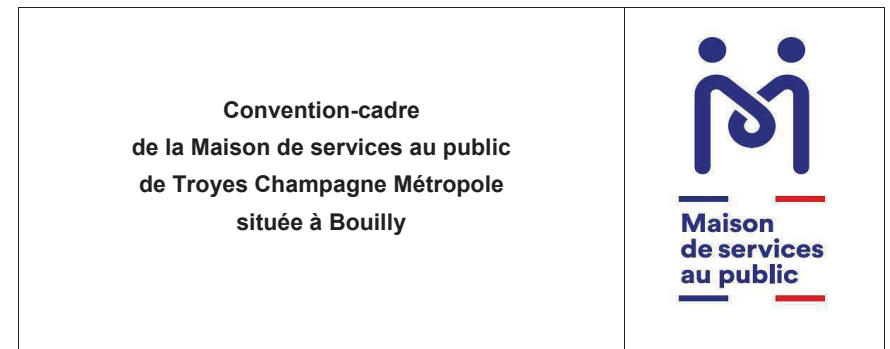
Équipements mis à disposition des usagers dans la Maison de services au public :

- o point multimédia connecté à Internet.

2.3 TIC

Les ordinateurs sont propriétés de Troyes Champagne Métropole.

3- Modalités financières et matérielles de fonctionnement



3.1 Ressources financières

Troyes Champagne Métropole prend en charge les loyers, charges courantes, frais de personnel et toutes dépenses de fonctionnement de la MSAP de Bouilly.

Les relations financières avec les signataires de la convention MSAP sont régies dans le cadre des conventions bilatérales avec les partenaires financeurs, le cas échéant.

3.2 Modalité d'organisation entre le gestionnaire et la MSAP

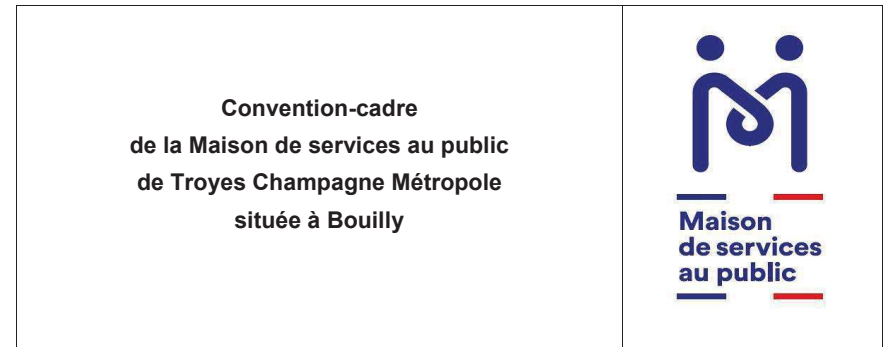
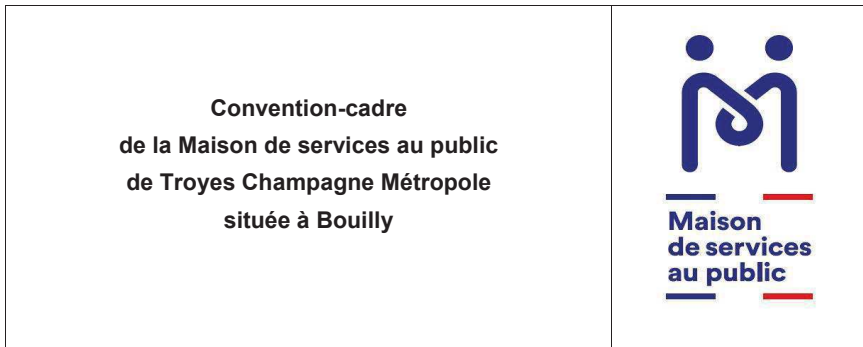
Outre ses fonctions d'animateur MSAP, l'agent d'accueil transmet l'information sur les services de Troyes Champagne Métropole. Il recueille les demandes des usagers et assure le relais vers les services en proposant :

- un pré accueil (information et présentation des services)
- une orientation (mise en relation, prise de rendez-vous)
- une aide à la constitution des dossiers si nécessaire

Le siège de la MSAP de Bouilly peut accueillir en son sein, sous forme de permanences, les services déconcentrés de Troyes Champagne Métropole.

4- Organisation spécifiques

Le chef de service centralise les besoins en formation de l'agent MSAP. Il assure un échange régulier entre les partenaires signataires et l'agent d'accueil.



Charte nationale de qualité des Maisons de services au public

4.1 Éléments d'information à porter à connaissance du public

La Maison de services au public permet, en un même lieu, d'être accueilli par un agent, d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics.

Grâce aux Maisons de services au public vous pouvez :

- Obtenir des renseignements administratifs de tout ordre,
- Obtenir des explications sur le langage administratif et les courriers,
- Être accompagné :
 - o Pour effectuer vos démarches en ligne,
 - o Pour obtenir un formulaire et sa notice
 - o Pour vous aider à constituer un dossier,
- Suivre votre dossier personnel, pour les administrations qui ont ouvert le suivi de dossier sur Internet,
- Obtenir un rendez-vous avec un agent d'une administration, si votre demande le nécessite.

Un agent vous accueille aimablement. Il sait chercher, vous orienter, vous conseiller, vous aider.

Les Maisons de services au public délivrent : un accompagnement personnalisé, des démarches administratives facilitées grâce à l'administration en ligne, des connexions à Internet en libre accès dans certaines Maisons, une qualité de service garantie.

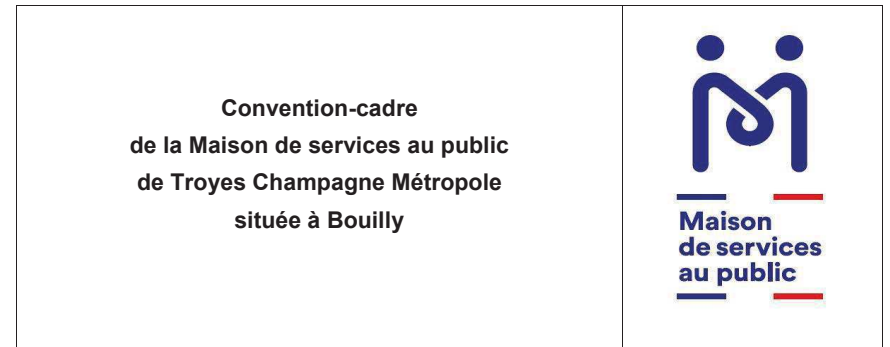
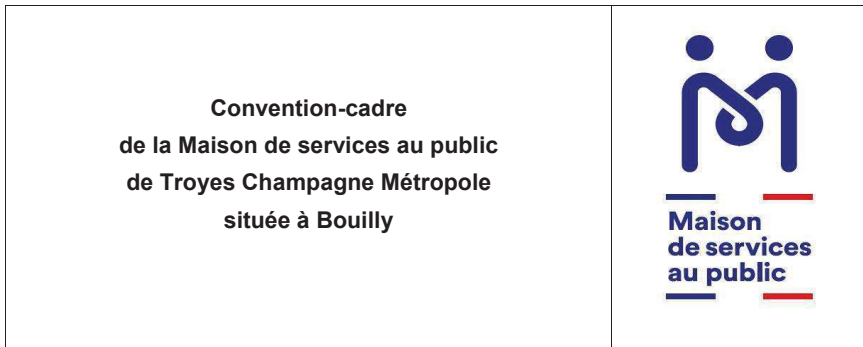
Les partenaires de votre Maison de services au public :

- CAF - Préfecture de l'Aube
- MSA - Pôle Emploi
- CPAM
- GRDF

Les engagements de service des Maisons de service au public

Engagement 1 - Un accès facilité à la Maison de services au public et à ses partenaires	
1	Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans notre Maison de services au public
2	Nous vous informons sur vos droits et sur les conditions d'accomplissement de vos démarches.
3	Nous facilitons la constitution de vos dossiers et les transmettons aux organismes compétents.
3 bis	Nous mettons à votre disposition du matériel vous permettant d'effectuer certaines démarches à distance et de manière autonome.
3 ter	(Option) Votre Maison de service au public peut organiser des déplacements d'un de ses agents sur certains lieux de vie (variante mobile).
4	Nous associons les organismes partenaires à l'analyse de votre situation.
5	Nous préparons la prise en charge de vos demandes par les organismes partenaires.
6	Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.
7	Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.
Engagement 2 - Un accueil attentif et courtois	
8	Nous vous accueillons avec courtoisie et vous donnons le nom de votre interlocuteur.
9	Nous veillons au confort de l'espace d'accueil et d'attente.
10	Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.
Engagement 3 - Une réponse à vos demandes dans un délai annoncé	
11	Nous répondons à vos courriers dans un délai maximum d'un mois.
12	Nous répondons à vos courriels dans un délai maximum d'une semaine.
13	Nous répondons à vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries.
Engagement 4 - Une réponse systématique à vos réclamations	
14	Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.
Engagement 5 - A votre écoute pour progresser	
15	Nous mesurons annuellement la satisfaction des usagers et vous informons des résultats.

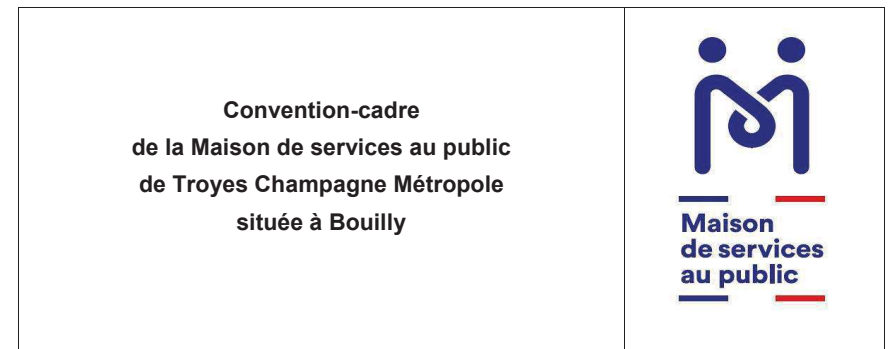
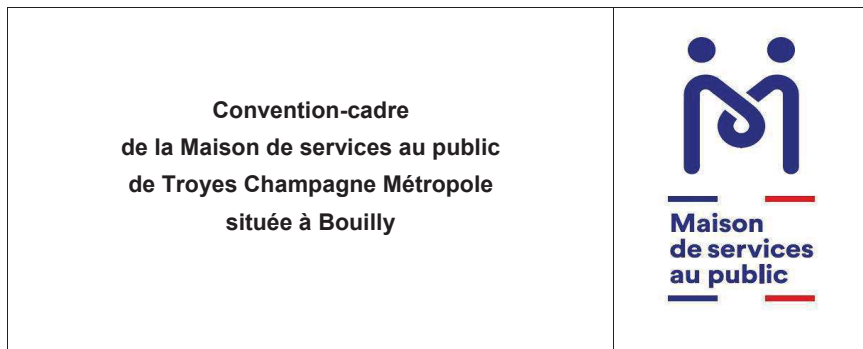
4.2 Description des 5 engagements de service



Engagement 1 – Un accès facilité à la Maison de services au public et à ses partenaires

1	<p>Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans notre Maison de services au public</p>	<p>Les horaires sont clairement présentés à l'entrée de la Maison de service au public.</p> <p>Les lieux d'accueil alentours (mairies, organismes sociaux ... partenaires ou pas de la MSAP) disposent d'affiches personnalisables, c'est-à-dire indiquant les MSAP les plus proches, ainsi que de dépliants d'informations grand public.</p> <p>La présente Charte de qualité est disponible dans la MSAP.</p> <p>La préfecture, mais aussi les autres partenaires de la MSAP mettront en ligne sur leur site Internet la liste des MSAP du département avec leurs horaires d'ouverture ainsi que la présente charte de qualité.</p> <p>La Maison de services au public est ouverte au moins 24 heures par semaine sur l'ensemble des prestations prévues.</p>
2	<p>Nous vous informons sur vos droits et sur les conditions d'accomplissement de vos démarches.</p>	<p>L'agent de la MSAP analyse votre situation pour vous fournir l'information répondant à votre demande, ou pour déterminer les prestations auxquelles vous pouvez avoir accès.</p> <p>L'agent de la MSAP conseille l'utilisateur sur la recherche d'information, sur la réglementation applicable. Si nécessaire, il lui donne des explications sur les contraintes et demandes administratives.</p>
3	<p>Nous facilitons la constitution de vos dossiers et les transmettons aux organismes compétents.</p>	<p>L'agent d'accueil de la MSAP vous apporte son aide pour l'accomplissement des démarches auprès des organismes partenaires.</p> <p>Il détermine avec vous le mode d'accomplissement de la démarche : télé procédure ou constitution d'un dossier papier.</p> <p><u>Cas d'une télé procédure</u> : l'agent d'accueil vous</p>

		<p>accompagne dans la réalisation de la télé procédure. Il vous appartient de valider votre télé déclaration.</p> <p><u>Cas d'un dossier papier</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'agent d'accueil fournit les formulaires et notices appropriées, - Il vous explique le langage et les grands principes administratifs relatifs à la démarche, - Il donne les informations et explications nécessaires à l'utilisateur pour remplir les formulaires et compléter le dossier (pièces justificatives), - Il vous appartient de valider et signer votre formulaire, - Une fois le dossier constitué, l'agent d'accueil vérifie qu'il est complet et peut le communiquer à l'organisme compétent.
3 bis	<p>Nous mettons à votre disposition du matériel vous permettant d'effectuer certaines démarches à distance et de manière autonome.</p>	<p>Un ou plusieurs des équipements suivants peuvent être mis à votre disposition dans la Maison de services au public :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un point multimédia connecté à Internet, ou borne multiservice, - un équipement de visiocommunication (et/ou une webcam). <p>Cet ou ces équipements sont installés pour pouvoir être utilisés dans de bonnes conditions de discrétion.</p> <p>Si nécessaire, l'animateur de la MSAP vous apporte une aide technique pour la manipulation des appareils, mais aussi pour la navigation sur les sites Internet des organismes partenaires.</p> <p>En cas de panne, le matériel est remis en état de marche dans le meilleur délai.</p>
3 Ter	<p>(Option) Votre Maison de services au public peut organiser des déplacements d'un de ses agents sur certains lieux de vie</p>	<p>De manière optionnelle, il est possible d'organiser des déplacements d'un des agents de votre MSAP sur certains lieux de vie : pour assurer le service lors d'un jour de marché, ou pour se rendre dans un hôpital, une maison de retraite ...</p> <p>Le service offert est alors le même que dans la Maison</p>



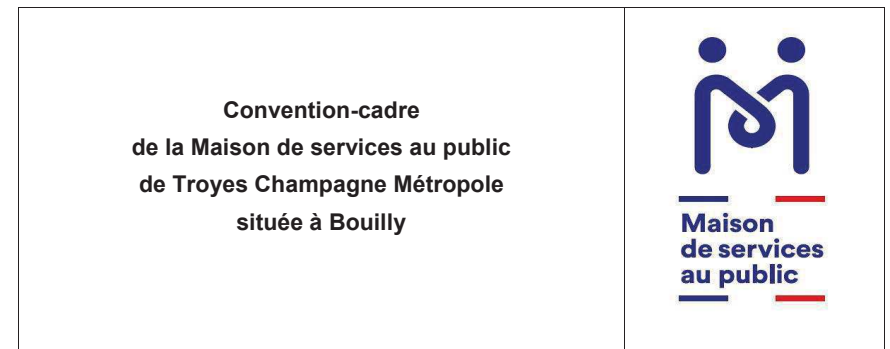
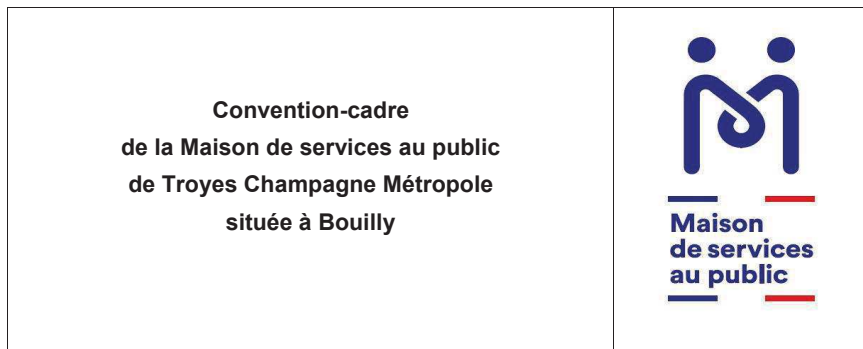
	(variante mobile).	de services au public.
4	Nous associons les organismes partenaires à l'analyse de votre situation.	Si votre situation présente une complexité particulière, l'agent de la Maison de services au public peut consulter en temps réel les organismes partenaires. En fonction des informations données par ces organismes partenaires, il peut vous indiquer le délai prévisionnel du traitement de son dossier.
5	Nous préparons la prise en charge de vos demandes par les organismes partenaires.	Si votre demande le nécessite, l'agent d'accueil de la MSAP peut vous organiser un rendez-vous avec la personne compétente de l'organisme partenaire. La Maison de services au public vous aide à préparer ce rendez-vous, en vous indiquant précisément le nom de la personne avec laquelle vous avez rendez-vous, ses coordonnées, les éléments et pièces justificatives à apporter.
6	Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	Selon la configuration physique des locaux de la Maison de services au public, des équipements appropriés sont mis en place pour recevoir les personnes à mobilité réduite (exemples : rampes d'accès, ascenseurs, points d'accueil au rez-de-chaussée ou à proximité). En cas d'impossibilité d'adapter les locaux, une organisation appropriée sera obligatoirement mise en œuvre pour être en mesure de recevoir les personnes à mobilité réduite.

Engagement 2 – Un accueil attentif et courtois

8	Nous vous accueillons avec courtoisie et vous donnons le nom de votre interlocuteur.	
9	Nous veillons au confort de l'espace d'accueil et d'attente.	
10	Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.	La Maison de services au public dispose d'un espace où vous pouvez être reçu en étant isolé de l'espace d'accueil, si la particularité de votre situation nécessite la conduite d'un entretien confidentiel.

Engagement 3 – Une réponse à vos demandes dans un délai annoncé

11	Nous répondons à vos courriers dans un délai maximum d'un mois.	Dans le cas où la Maison de services au public reçoit votre demande par courrier, elle y répond dans un délai maximum d'un mois : - soit par une réponse sur le fond, - soit, si votre demande le nécessite et dépasse le champ de compétence de la MSAP, par une réponse vous orientant sur le référent Métier compétent, en fournissant le nom et le prénom de la personne ainsi que ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques. Sont exclus de ce principe de réponse à tous les courriers : les courriers ayant un caractère injurieux, farfelu ou de proposition commerciale. Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Maison de services au public est l'accueil physique des usagers.
12	Nous répondons à vos courriels	Si la Maison de services au public reçoit votre demande par courriel, elle y répond dans un délai maximum d'une semaine :



	dans un délai maximum d'une semaine.	<p>- soit par une réponse sur le fond ;</p> <p>- soit, si votre demande le nécessite et dépasse le champ de compétence de la MSAP, par une réponse l'orientant sur le référent Métier compétent, en fournissant le nom et le prénom de la personne ainsi que ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques.</p> <p>L'adresse électronique à laquelle vous pouvez vous adresser est indiquée sur les documents envoyés par la MSAP.</p> <p>Sont exclus de ce principe de réponse à tous les courriels : les messages ayant un caractère injurieux, farfelu, d'envois automatiques ou de proposition commerciale, ceux sans adresse courriel correcte.</p> <p>Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Maison de services au public est <i>l'accueil physique</i> des usagers.</p>
13	Nous répondons à vos appels téléphoniques	<p>Pendant les horaires d'ouverture, les appels téléphoniques sont pris en charge en moins de cinq sonneries, ou par un répondeur, si l'agent est occupé.</p> <p>La MSAP s'engage alors à vous rappeler dans un délai d'une semaine.</p> <p>Hors des horaires d'ouverture : un répondeur donne les informations minimum d'horaires d'ouverture.</p> <p>Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Maison de services au public est <i>l'accueil physique</i> des usagers.</p>

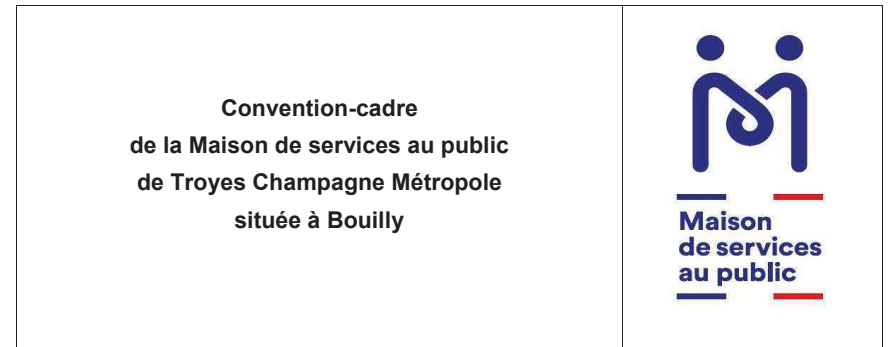
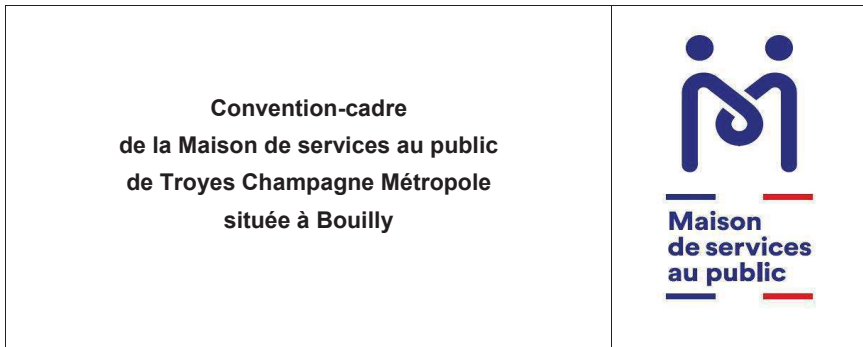
		<p>- à la Cellule départementale d'animation des Maison de services au public, lorsqu'elle est instituée auprès du Préfet ;</p> <p>- mais aussi à la Cellule nationale d'animation des Maison de services au public, par courrier ou courriel :</p> <p>Caisse des Dépôts, département transition numérique, cellule nationale d'animation des Maisons de services au public, 72 avenue Pierre Mendès-France, 75013 Paris.</p> <p>reseau-national.msap@caissedesdepots.fr</p>
--	--	--

Engagement 5 – A votre écoute pour progresser

15	Nous mesurons annuellement la satisfaction des usagers et vous informons des résultats.	<p>Tous les ans une enquête sur votre satisfaction et vos attentes est réalisée au niveau de votre MSAP et/ou de votre département.</p> <p>Les résultats de cette enquête sont exploités et donnent lieu à une information (exemple : par voie d'affichage, de lettre d'information) et à des actions d'amélioration.</p> <p>De plus, chaque MSAP dispose d'un registre, pour que vous puissiez y consigner vos remarques et suggestions par rapport à ce service.</p>
----	---	--

Engagement 4 – Une réponse systématique à vos réclamations

14	Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.	<p>Vous pouvez formuler une réclamation par courrier directement auprès de votre Maison de services au public.</p> <p>La MSAP s'engage à répondre sur le fond aux réclamations dans un délai maximum d'un mois dans la mesure où vous avez précisé vos coordonnées postales.</p> <p>Cependant, vous pouvez également adresser une réclamation :</p>
----	---	---



Annexe 5
Précisions sur les moyens à mettre en œuvre par les partenaires sur les 5 engagements de service

Vademecum

Ce document s'adresse aux deux cibles suivantes :

- les signataires de la charte, qui se sont engagés à la respecter,
- la cellule départementale d'animation des Maisons de services au public, quand elle existe, qui est chargée de s'assurer du respect de cette charte dans les MSAP de son département.

L'objet du présent document est de donner des indications :

- d'une part, sur les éléments de référence de chaque engagement de la charte : c'est-à-dire les moyens (documents, supports, procédure ...) à mettre en œuvre par la MSAP pour respecter l'engagement,
- d'autre part, les éléments de mesure qui serviront d'étalon pour vérifier le respect des engagements.

La Maison de services au public est reconnue par l'État à la condition que les partenaires de l'espace mutualisé de services au public aient adhéré à la présente charte nationale de qualité en signant une convention constitutive de la MSAP intégrant des clauses-types obligatoires. Le préfet peut prendre acte des cas de manquement grave ou répété au cahier des charges ou à la présente Charte de qualité.

Cette charte s'applique aux Maisons de services au public exclusivement. En effet, en raison de la diversité de leurs prestations, les organismes partenaires ont chacun élaboré une charte de qualité spécifique pour les services rendus au public dans leurs propres structures.

Remarque :
Cette charte est cohérente avec les exigences en matière de qualité de l'accueil définies par la Charte Marianne et le référentiel associé au label « Marianne ». Le choix et la formulation des engagements a été adapté à la spécificité de l'activité des Maisons de services au public.

Charte nationale de qualité des Maisons de services au public
Moyens à mettre en œuvre

Engagement 1 – Un accès facilité à la Maison de services au public et à ses partenaires

1	<p>Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans notre Maison de services au public.</p>	<p>Les horaires sont clairement présentés à l'entrée de la MSAP.</p> <p>Les lieux d'accueil alentours (mairies, organismes sociaux ... partenaires ou pas de la MSAP) disposent d'affiches personnalisables, c'est-à-dire indiquant les MSAP les plus proches, ainsi que de dépliants d'informations grand public.</p> <p>La présente Charte de qualité est disponible dans la Maison de services au public.</p> <p>La préfecture, mais aussi les autres partenaires de la MSAP mettront en ligne sur leur site Internet la liste des MSAP du département avec leurs horaires d'ouverture ainsi que la présente charte de qualité.</p> <p>La Maison de services au public est ouverte au moins 24 heures par semaine, réparties sur au moins trois jours.</p>
---	--	---

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :

Elaboration de supports d'information sur les modalités d'accès et conditions d'accueil, selon la charte graphique définie pour les Maisons de services au public. L'agent d'accueil veille à l'affichage et à la disponibilité des supports.

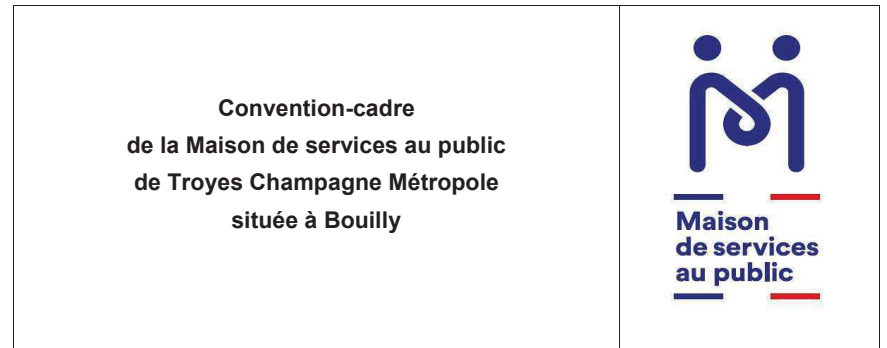
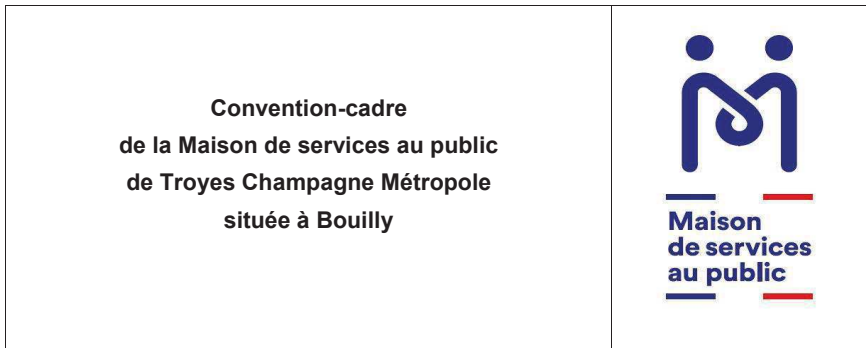
Pour les organismes partenaires :

Néant.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Autoévaluations régulières effectuée par l'agent d'accueil.

2	<p>Nous vous informons sur vos droits et sur les conditions d'accompagnement</p>	<p>L'agent de la MSAP analyse votre situation pour vous fournir l'information répondant à votre demande, ou pour déterminer les prestations auxquelles vous pouvez avoir accès.</p> <p>L'agent de la MSAP conseille l'utilisateur sur la recherche d'information, sur la réglementation applicable. Si nécessaire, il lui donne des explications sur les contraintes et</p>
---	--	---



	de vos démarches.	demandes administratives.
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u> Pour la MSAP : L'agent d'accueil de la Maison de services au public délivre des informations exactes et pertinentes aux usagers. Il remet aux usagers les documents répondant à sa demande. Il a pour cela à sa disposition: - le matériel bureautique nécessaire (ordinateur connecté, si possible en haut débit, à Internet, imprimante multifonctions, téléphone avec répondeur) ; ce matériel est maintenu en bon état de fonctionnement, - les supports de formations dispensées par les organismes partenaires, - les sites Internet des organismes partenaires (pour les informations, mais aussi pour l'accès au suivi de dossier de l'utilisateur lorsque ce service y est disponible et sous le contrôle et la responsabilité de l'utilisateur), - la documentation (prospectus, brochures ...) fournie par les organismes partenaires. En aucun cas il ne peut prendre position sur l'octroi de telle ou telle prestation dont il n'est pas décisionnaire. Il peut toutefois aider l'utilisateur à constituer son dossier (voir engagement n° 3). En cas de doute, il dispose d'un annuaire des référents Métier désignés par les partenaires par domaine de compétence, pour faire appel à leur aide (voir engagement n° 4). Pour les organismes partenaires : Ils reçoivent l'agent d'accueil de la Maison de services au public pour un bref stage de formation initiale aux grands principes de leur réglementation et de leurs démarches et à l'organisation de leurs services (formation d'au moins trois jours environ) et contribuent à sa formation continue. Par exemple, une session de rappel pourra être organisée 3 ou 4 mois après la formation initiale. Il est recommandé d'organiser également une visite des locaux des services du partenaire ainsi qu'une rencontre des référents Métier (voir engagement n°4). Ils fournissent à la Maison de services au public un support complet de formation (auquel l'agent pourra se référer), la documentation nécessaire actualisée sous la forme d'outil de communication pour mise à disposition du public et éventuellement, si cela existe, une base documentaire pour l'agent d'accueil. Suivi / contrôle du respect de l'engagement Planning et émargement des formations organisées. Évaluation par les organismes partenaires (à prévoir dans le cadre du dispositif</p>		

<p>d'évaluation de la MSAP). Enquête auprès des usagers (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation de la MSAP).</p>		
3	<p>Nous facilitons la constitution de vos dossiers et les transmettons aux organismes compétents.</p>	<p>L'agent d'accueil de la MSAP vous apporte son aide pour l'accomplissement des démarches auprès des organismes partenaires. Il détermine avec vous le mode d'accomplissement de la démarche : télé procédure ou constitution d'un dossier papier. <u>Cas d'une télé procédure :</u> l'agent d'accueil vous accompagne dans la réalisation de la télé procédure. Il vous appartient de valider votre télé déclaration. <u>Cas d'un dossier papier :</u> - L'agent d'accueil fournit les formulaires et notices appropriées, - Il vous explique le langage et les grands principes administratifs relatifs à la démarche, - Il donne les informations et explications nécessaires à l'utilisateur pour remplir les formulaires et compléter le dossier (pièces justificatives), - Il vous appartient de valider et signer votre formulaire, - Une fois le dossier constitué, l'agent d'accueil vérifie qu'il est complet et peut le communiquer à l'organisme compétent.</p>
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u> Pour la MSAP : Tenue du stock des formulaires et notices, et/ou connaissance des moyens permettant de les imprimer à la demande. Connaissance par l'agent d'accueil des télé-procédures existantes. Etablissement d'une fiche de transmission accompagnant les dossiers papier transmis, dans laquelle il peut indiquer toute information complémentaire utile.</p>		

**Convention-cadre
de la Maison de services au public
de Troyes Champagne Métropole
située à Bouilly**



**Convention-cadre
de la Maison de services au public
de Troyes Champagne Métropole
située à Bouilly**



Pour les organismes partenaires :

Fournitures des formulaires et notices.

Dans le cadre de la formation dispensée :

- Formation à la constitution des dossiers relatifs à leurs démarches,
- Formation des agents à l'utilisation des télé-procédures existantes.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Évaluation par les organismes partenaires sur la qualité, conformité, complétude des dossiers transmis (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation de la MSAP).
Enquête auprès des usagers (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation de la MSAP).

3 bis	Nous mettons à votre disposition du matériel vous permettant d'effectuer certaines démarches à distance et de manière autonome.	<p>Un ou plusieurs des équipements suivants peuvent être mis à votre disposition dans la Maison de services au public :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un point multimédia connecté à Internet, ou borne multiservice, - un équipement de visiocommunication. <p>Ces équipements sont installés pour pouvoir être utilisés dans de bonnes conditions de discrétion.</p> <p>Si nécessaire, l'animateur de la MSAP vous apporte une aide technique pour la manipulation des appareils, mais aussi pour la navigation sur les sites Internet des organismes partenaires.</p> <p>En cas de panne, le matériel est remis en état de marche dans le meilleur délai.</p>
-------	---	---

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :

Installation des équipements et formation de l'agent d'accueil à leur manipulation. L'agent de la MSAP signale immédiatement tout dysfonctionnement de ces appareils, il veille à leur utilisation correcte, dans de bonnes conditions (ne mettant pas en péril leur fonctionnement) et selon les horaires convenus pour le matériel de visiocommunication.

Pour les organismes partenaires :

Si choix d'une installation permettant la visiocommunication : disposition des

équipements appropriés et formation des agents concernés par leur utilisation à la manipulation des appareils. L'agent qui assure la permanence est disponible dans la tranche horaire définie, il a le niveau de compétences requis.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Contrats de maintenance garantissant un entretien régulier des équipements.

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :

Le matériel mis à disposition de l'agent qui se déplace dans ces lieux de vie est adapté aux conditions de réalisation de sa mission : ordinateur portable, moyen de se connecter au réseau Internet dans le lieu où il se déplace, moyen de communication (téléphone) avec sa MSAP et avec les référents Métier des organismes partenaires.

Le service rendu aux usagers dans cette variante mobile optionnelle ne doit entraîner aucune régression par rapport au service qui est rendu aux usagers dans la MSAP elle-même.

Le fait que la MSAP ait choisi d'offrir cette variante mobile optionnelle ne doit pas entraîner une ouverture de la MSAP de moins de 24 heures par semaine, réparties sur trois jours.

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Planning des déplacements prévus de la variante mobile de la MSAP.

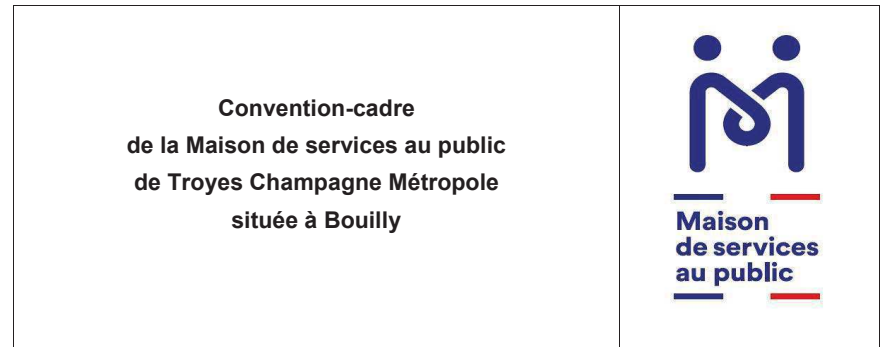
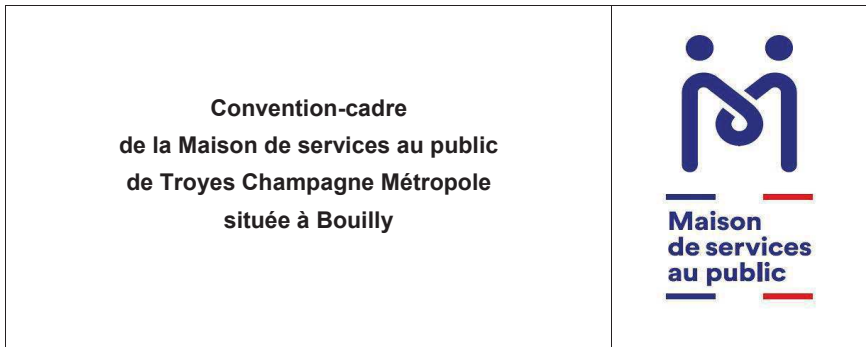
Enquête auprès des usagers (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation de la MSAP).

4	Nous associons les organismes partenaires à l'analyse de votre situation.	<p>Si votre situation présente une complexité particulière, l'agent de la MSAP peut consulter en temps réel les organismes partenaires.</p> <p>En fonction des informations données par ces organismes partenaires, il peut vous indiquer le délai prévisionnel du traitement de son dossier.</p>
---	---	---

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :

L'agent d'accueil de la Maison de services au public applique de manière



pertinente et efficace les procédures fixées pour les relations entre la Maison de services au public et chaque organisme public.
Il veillera notamment à ne pas faire systématiquement appel aux référents Métier, mais seulement lorsque la demande de l'utilisateur le justifie.
Il peut dans certains cas adresser par son intermédiaire un courrier d'un usager à un organisme partenaire (courrier postal ou courriel).

Pour les organismes partenaires :

Les organismes partenaires nomment un ou plusieurs référents Métier dans leur structure. Pour chacun d'entre eux, il fournit à la MSAP ses nom et prénom, sa ligne directe (non surtaxée), son fax, son courriel, ses coordonnées postales et son domaine précis d'expertise.

Les référents Métier sont informés de leur rôle et aptes à répondre aux demandes de renseignements ou d'interventions de l'agent d'accueil de la MSAP. Lorsque la demande de l'utilisateur le nécessite, le référent Métier peut lui proposer un rendez-vous avec la personne ad hoc de son administration (voir engagement n° 5).

Les organismes s'assurent de l'adaptation des horaires des référents et de ceux de la Maison de services au public. Ils s'assurent que ces référents pourront répondre au téléphone sans délai d'attente important aux demandes de l'agent d'accueil de la Maison de services au public et de l'utilisateur présent à la MSAP.

Les organismes fixent les dates limites de réponse aux courriers ou courriels adressés par les usagers par l'intermédiaire d'une Maison de services au public.

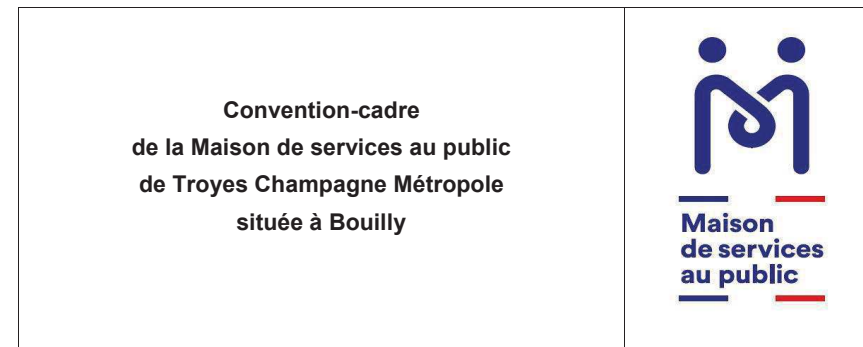
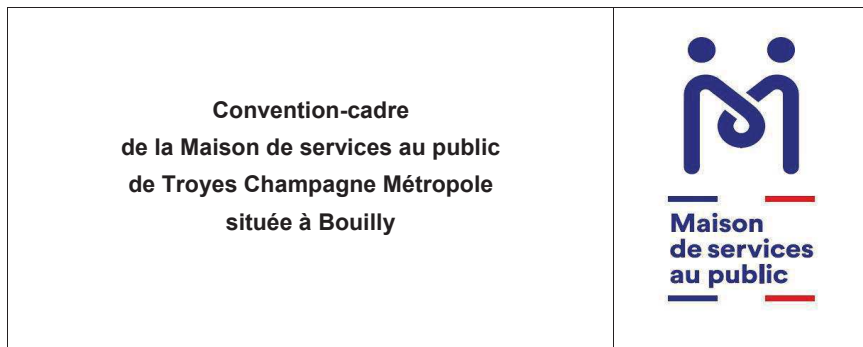
Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Constitution d'un annuaire (maintenu à jour) des référents Métier par domaine de compétence.

Existence de procédures définissant les règles de relation entre l'agent de la MSAP et les référents Métier (ces procédures peuvent prévoir des bilans réguliers avec les organismes partenaires sur la qualité de fonctionnement de ces relations).

5	Nous préparons la prise en charge de vos demandes par les organismes partenaires.	<p>Si votre demande le nécessite, l'agent d'accueil de la MSAP peut vous organiser un rendez-vous avec la personne compétente de l'organisme partenaire.</p> <p>La Maison de services au public vous aide à préparer ce rendez-vous, en vous indiquant précisément le nom de la personne avec laquelle vous avez rendez-vous, ses coordonnées, les éléments et pièces justificatives à apporter.</p>
---	---	--

<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p>	
<p>Pour la MSAP : Après avoir fait appel au référent Métier d'un organisme partenaire et si la situation de l'utilisateur le justifie, un rendez-vous pourra être pris pour l'utilisateur avec une personne du service compétent de l'organisme. En aucun cas la Maison de services au public ne doit être réduite à un bureau de prise de rendez-vous avec les organismes partenaires. L'agent de la MSAP prépare donc l'utilisateur à son rendez-vous : lieu, horaire et nom de la personne, ainsi qu'information sur la documentation et pièces justificatives à apporter lors du rendez-vous.</p>	
<p>Pour les organismes partenaires : Dans le cadre d'un appel à un référent Métier et si la demande de l'utilisateur le nécessite, l'organisme s'engage à lui proposer un rendez-vous avec la personne compétente, plutôt qu'à l'inviter à se rendre de manière anonyme à ses guichets d'accueil. Les organismes partenaires accueillent l'utilisateur qui a pris un rendez-vous par l'intermédiaire d'une Maison de services au public et lui facilitent ses démarches : respect de l'horaire du rendez-vous, le rendez-vous est assuré par la bonne personne, dont les compétences sont adéquates avec la demande de l'utilisateur. Ils indiquent à l'utilisateur le délai prévisionnel de traitement de leur dossier.</p>	
<p><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u> Planning des rendez-vous pris par l'animateur d'accueil de la MSAP pour des usagers. Enquête usagers et évaluation par les organismes partenaires (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation de la MSAP).</p>	
6	<p>Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.</p> <p>Selon la configuration physique des locaux de la Maison de services au public, des équipements appropriés sont mis en place pour recevoir les personnes à mobilité réduite (exemples : rampes d'accès, ascenseurs, points d'accueil au rez-de-chaussée ou à proximité).</p> <p>En cas d'impossibilité d'adapter les locaux, une organisation appropriée sera obligatoirement mise en œuvre pour être en mesure de recevoir les personnes à mobilité réduite.</p>
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p>	
<p>Pour la MSAP :</p>	



Aménagements appropriés et/ou procédure spécifique prévue pour l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Pour les organismes partenaires :

Information de l'agent de la MSAP sur les dispositions existant dans leurs propres locaux sur l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Consultation d'une association représentative des handicapés moteurs pour vérifier la pertinence des dispositions prises pour l'accueil des personnes à mobilité réduite dans les locaux de la MSAP.

7	Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.	L'agent d'accueil de la MSAP est sensibilisé aux difficultés rencontrées par certains publics spécifiques (handicaps visuel ou auditif, personnes en difficulté sociale, illettrisme, personnes ne maîtrisant pas la langue française, personnes en situation de crise ...) et à certains principes de comportement à adopter avec ces publics spécifiques.
---	--	---

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :

Formation et/ou mise à disposition de l'agent d'accueil de la MSAP de documents apportant informations et recommandations sur l'accueil des publics en difficulté (par exemple, addendum au guide de la charte Marianne sur l'accueil des personnes en difficulté).

Formation spécifique à la gestion des situations conflictuelles à l'accueil.

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Présence de l'addendum au guide spécifique de la Charte Marianne sur l'accueil des personnes en difficulté, ou d'un document équivalent.

Engagement 2 – Un accueil attentif et courtois

8	Nous vous accueillons avec	<p><u>Accueil physique :</u> - Vous êtes accueilli dans la MSAP par un mot de</p>
---	----------------------------	---

	<p>courtoisie et vous donnons le nom de votre interlocuteur.</p>	<p>bienvenue, en faisant preuve de courtoisie, - L'agent d'accueil de la MSAP est disponible pour écouter vos demandes, - L'agent de la MSAP est identifié par ses prénom et nom (cavalier, badge ...), - Tous les agents prennent congé par une formule de politesse du type : « au revoir Madame », « au revoir Monsieur » ou « au revoir, bonne journée ».</p> <p><u>Accueil téléphonique :</u> Au téléphone, l'agent vous accueille par une formule du type : « Maison de services au public de X, prénom, nom, bonjour ».</p>
--	--	--

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :

Formation de l'agent de la MSAP à l'accueil.

Mise en place de cavalier, badge ou autre support permettant d'identifier la personne qui assure l'accueil de la MSAP.

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Attestation de formation.

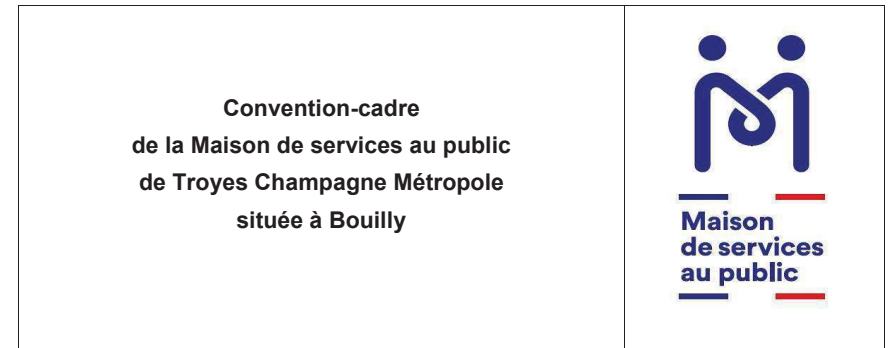
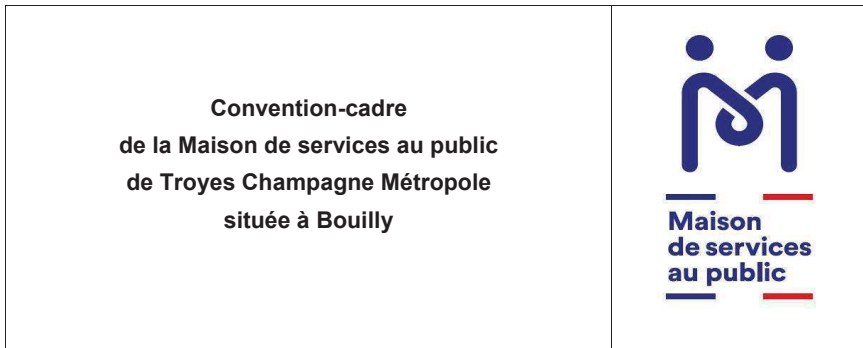
Procédure d'accueil physique et téléphonique.

Existence de supports d'identification pour l'agent de la MSAP.

Enquête auprès des usagers (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation de la MSAP).

9	Nous veillons au confort de l'espace d'accueil et d'attente.	<p>L'espace d'accueil et d'attente est propre (ex : pas de saleté au sol, absence de poussière sur les meubles), bien rangé (ex : les guichets ne sont pas encombrés, les documents sur les présentoirs sont classés...) et bien éclairé. L'espace d'attente comporte au minimum des sièges en bon état.</p>
---	--	--

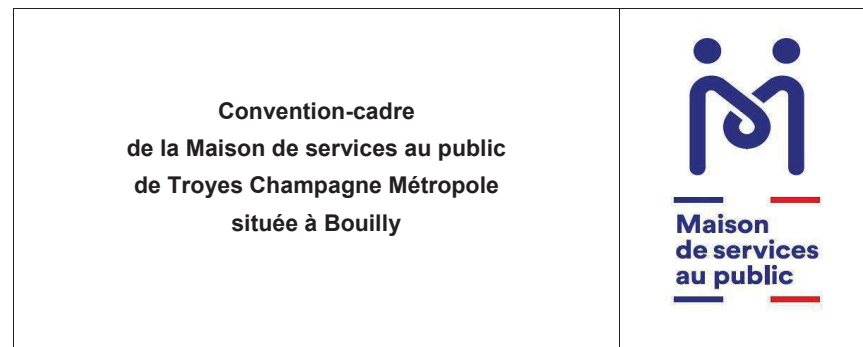
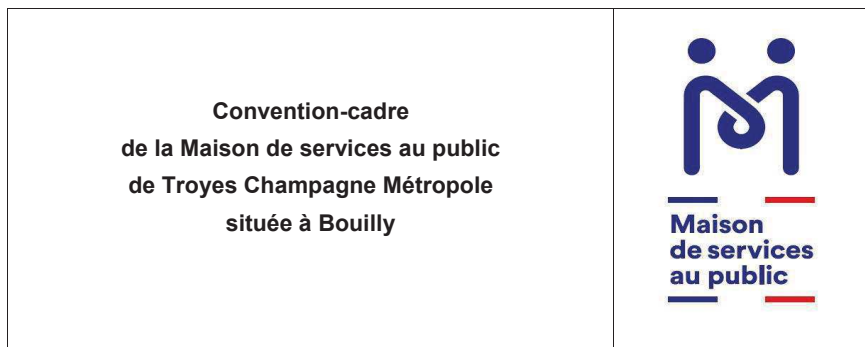
Moyens à mettre en œuvre



<p>Pour la MSAP : Présence de manière ordonnée et classée de la documentation fournie par les organismes partenaires. Réalisation d'une procédure d'ouverture et fermeture de la MSAP, instituant une mise en ordre systématique. Entretien des locaux de la MSAP.</p> <p>Pour les organismes partenaires : Néant</p> <p><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u> Planning d'entretien des espaces d'accueil.</p>		
10	<p>Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.</p>	<p>La Maison de services au public dispose d'un espace où vous pouvez être reçu en étant isolé de l'espace d'accueil, si la particularité de votre situation nécessite la conduite d'un entretien confidentiel.</p>
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p> <p>Pour la MSAP : Aménagement d'un espace isolé de l'espace d'accueil offrant un minimum de confidentialité à l'utilisateur.</p> <p>Pour les organismes partenaires : Néant</p> <p><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u> Existence de cet espace (qui fait partie de critères du cahier des charges).</p>		

Engagement 3 – Une réponse à vos demandes dans un délai annoncé

11	<p>Nous répondons à vos courriers dans un délai maximum d'un mois.</p>	<p>Dans le cas où la Maison de services au public reçoit votre demande par courrier, il y répond dans un délai maximum d'un mois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit par une réponse sur le fond, - soit, si votre demande le nécessite et dépasse le champ de compétence de la MSAP, par une réponse vous orientant sur le référent Métier compétent, en fournissant le nom et le prénom de la personne ainsi que ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques. <p>Sont exclus de ce principe de réponse à tous les courriers : les courriers ayant un caractère injurieux, farfelu ou de proposition commerciale.</p> <p>Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Maisons de services au public est <i>l'accueil physique</i> des usagers.</p>
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p> <p>Pour la MSAP : Sensibilisation des agents de la MSAP à la nécessité de lisibilité et clarté des courriers, privilégiant un langage et une mise en page adaptés. Les courriers doivent comporter les nom, prénom, numéro de téléphone de l'agent de la MSAP chargé du dossier, ainsi que les coordonnées de la MSAP (adresse postale et électronique, téléphone), horaires d'ouverture de la MSAP.</p> <p>Pour les organismes partenaires : Les référents métier indiquent à l'agent de la MSAP les coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques) à communiquer aux usagers.</p> <p><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u> Procédure d'enregistrement du courrier arrivée et départ. Indicateur de suivi du courrier.</p>		
12	<p>Nous répondons à vos courriers</p>	<p>Si la Maison de services au public reçoit votre demande par courriel, elle y répond dans un délai</p>

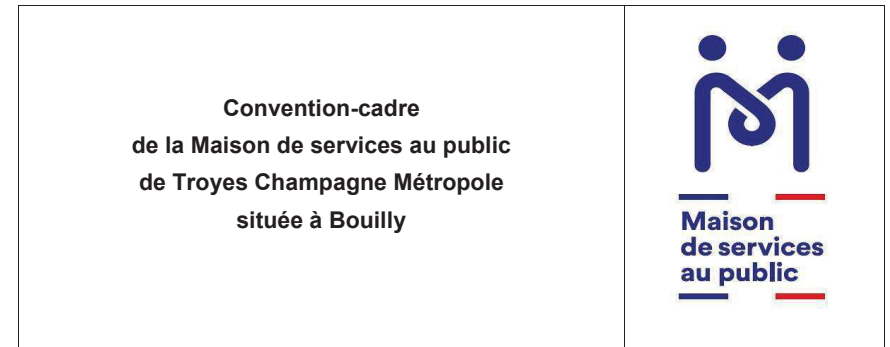
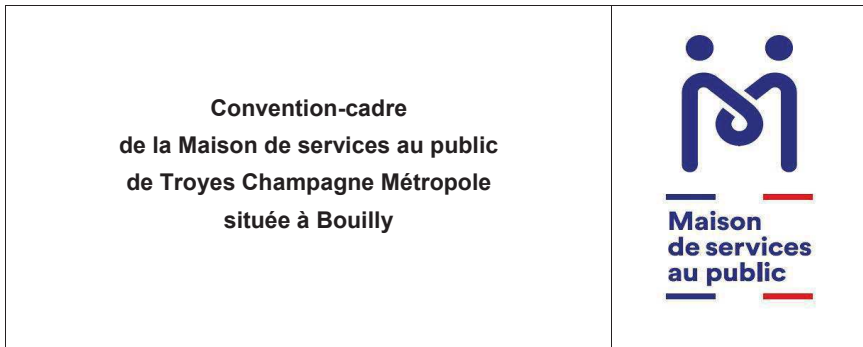


	dans un délai maximum d'une semaine.	<p>maximum d'une semaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit par une réponse sur le fond ; - soit, si votre demande le nécessite et dépasse le champ de compétence de la MSAP, par une réponse l'orientant sur le référent Métier compétent, en fournissant le nom et le prénom de la personne ainsi que ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques. <p>L'adresse électronique à laquelle vous pouvez vous adresser est indiquée sur les documents envoyés par la MSAP.</p> <p>Sont exclus de ce principe de réponse à tous les courriels : les messages ayant un caractère injurieux, farfelu, d'envois automatiques ou de proposition commerciale, ceux sans adresse courriel correcte.</p> <p>Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Maisons de services au public est <i>l'accueil physique</i> des usagers.</p>
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p> <p>Pour la MSAP : Sensibilisation des agents de la MSAP à la nécessité de lisibilité et clarté des courriels, privilégiant un langage et une mise en page adaptés. Les courriels doivent comporter les nom, prénom, numéro de téléphone de l'agent de la MSAP chargé du dossier, ainsi que les coordonnées de la MSAP (adresses postale et électronique, téléphone), horaires d'ouverture de la MSAP.</p> <p>Pour les organismes partenaires : Les référents métier indiquent à l'agent de la MSAP les coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques) à communiquer aux usagers.</p> <p><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u> Enregistrements, indicateurs de suivi des courriels.</p>		
13	Nous répondons à vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries.	<p>Pendant les horaires d'ouverture, les appels téléphoniques sont pris en charge en moins de cinq sonneries, ou par un répondeur, si l'agent est occupé. La MSAP s'engage alors à vous rappeler dans un délai d'une semaine.</p> <p>Hors des horaires d'ouverture : un répondeur donne</p>

		<p>les informations minimum d'horaires d'ouverture. Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Maisons de services au public est <i>l'accueil physique</i> des usagers.</p>
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p> <p>Pour la MSAP : Disposer d'un répondeur activé en dehors des horaires d'ouverture.</p> <p>Pour les organismes partenaires : Néant</p> <p><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u> Enquête usagers et évaluation par les organismes partenaires (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation de la MSAP).</p>		

Engagement 4 – Une réponse systématique à vos réclamations

14	Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.	<p>Vous pouvez formuler une réclamation par courrier directement auprès de votre Maison de services au public.</p> <p>La MSAP s'engage à répondre sur le fond aux réclamations dans un délai maximum d'un mois dans la mesure où vous avez précisé vos coordonnées postales.</p>
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p> <p>Pour la MSAP : Pour la Cellule nationale de d'animation des MSAP: Une procédure de réponse aux réclamations est mise en place.</p> <p>Pour les organismes partenaires : Néant</p> <p><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u> Registre des réclamations et réponses apportées. Indicateurs de suivi des réponses aux réclamations, pour tous les destinataires potentiels des réclamations des usagers.</p>		



Engagement 5 – A votre écoute pour progresser

15	Nous mesurons annuellement la satisfaction des usagers et vous informons des résultats.	Tous les ans une enquête sur votre satisfaction et vos attentes est réalisée au niveau de votre MSAP et/ou de votre département. Les résultats de cette enquête sont exploités et donnent lieu à une information (exemple : par voie d'affichage, de lettre d'information) et à des actions d'amélioration. De plus, chaque MSAP dispose d'un registre, pour que vous puissiez y consigner vos remarques et suggestions par rapport à ce service.
----	---	---

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :

Dans un souci permanent d'amélioration de la qualité des MSAP, chaque Maison :

- met en place un dispositif précis de recueil des fréquentations de sa Maison,
- rend compte aux organismes publics des difficultés dans la relation avec eux de manière constructive pour pouvoir innover,
- recherche et suscite constamment les adaptations et améliorations des procédures,
- coopère au dispositif d'évaluation des MSAP ;
- participe à une réunion de bilan annuelle sur les activités des Maison de services au public du département ;
- la MSAP met à disposition des usagers d'un registre de remarques et suggestions, et collecte de ce registre pour actions par la cellule départementale d'animation des MSAP.

Pour la Cellule départementale d'animation des MSAP :

Mise en œuvre d'un dispositif d'évaluation de la MSAP, prenant en compte les différentes cibles : les usagers, les agents des Maisons, mais aussi les agents des organismes partenaires, les élus et responsables des organismes partenaires.

Organisation d'un comité de pilotage annuel avec tous les partenaires du département.

Pour les organismes partenaires :

Les organismes partenaires participent au dispositif d'évaluation des Maisons de services au public. Ils participent également au comité de pilotage des MSAP.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Analyse des résultats et plan d'actions d'amélioration annuel.
Plan de communication sur l'analyse des résultats.
Compte-rendu des comités de pilotage.