



# DÉLIBÉRATION DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

N°2018/142

**OBJET : CHANGEMENT DE SIÈGE DE LA MAISON DE  
SERVICES AU PUBLIC**

Envoyé en préfecture le 24/12/2018  
Reçu en préfecture le 24/12/2018  
Affiché le   
ID : 033-243301264-20181218-2018\_142-DE

**Nombre de Conseillers Communautaire en exercice : 44**

**Nombre de Conseillers présents : 37**

**Nombre de Conseillers présents et représentés : 41**

**Quorum : 23**

**Date de convocation : 10 décembre 2018**

**Date d'affichage de la convocation au siège : 10 décembre 2018**

**Le 18 décembre de l'année deux mille  
dix-huit à 18h30**

à St Médard d'Eyrans – Salle des Fêtes  
Le Conseil Communautaire de la  
Communauté de Communes de  
Montesquieu, légalement convoqué, s'est  
réuni sous la présidence de Christian  
TAMARELLE.

La séance est ouverte

NOM Prénom	Présents*	Excusés, procuration à	NOM Prénom	Présents*	Excusés, procuration à
TAMARELLE Christian (Président)	P		DANNÉ Philippe (Maire)	P	
BURTIN-DAUZAN Nathalie (Maire)	P		DUFRANC Michel (Maire)	E	Mme OHRENSSTEIN- DUFRANC
BOURGADE Laurence (Maire)	E	M. HEINTZ	FATH Bernard	P	
CONSTANT Daniel (Maire)	A		GAZEAU Francis (Maire)	P	
CLAVERIE Dominique (Maire)	P		LEMIRE Jean-André (Maire)	P	
CLÉMENT Bruno (Maire)	P		MAYEUX Yves (Maire)	P	
DARBO Benoît (Maire)	P		BOS Fabrice	P	
TALABOT Martine	P		CHENNA Nadine	P	
BARRÈRE Philippe	E	M. MAYEUX	EYL Muriel	P	
LAGARDE Valérie	P		FOURNIER Catherine	P	
BLANQUE Thierry	P		LABASTHE Anne-Marie	P	
CANADA Béatrice	P		MOUCLIER Jean-François	P	
BALAYE Philippe	P		POLSTER Monique	P	
BOUROUSSE Michèle	P		LACOSTE Benoit	P	
GACHET Christian	P		BROSSIER Jean-Marie	P	
ROUSSELOT Nathalie	P		BENCTEUX Laure	P	
DURAND Félicie	A		CHEVALIER Bernard	P	
LARRUE Dominique	P		HEINTZ Jean-Marc	P	
BETES Françoise	P		BORDELAIS Jean-François	P	
DE MONTESQUIEU Alexandre	E	M. DARBO	DEBACHY Maryse	P	
MARTINEZ Corinne	P		KESLER Jean	A	
OHRENSSTEIN- DUFRANC Sylvie	P				
AULANIER Benoist	P				

Sur proposition de Monsieur le Président, Mme CANADA est élu(e) secrétaire de séance

Le procès-verbal de la réunion du 13 novembre 2018 est adopté à l'unanimité

\* P = Présent / E = Excusé, procuration à. / A = Absent



# DÉLIBÉRATION DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

N°2018/142

**OBJET : CHANGEMENT DE SIÈGE DE LA MAISON DE  
SERVICES AU PUBLIC**

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;  
Vu la loi NOTRe et notamment son article 100 sur la Maison de services au public ;  
Vu les statuts de la CCM, et notamment son article 3-2-5 sur la mise en place d'une Maison de services au public ;  
Vu l'avis du Comité technique du 6 septembre 2018 ;  
Vu l'avis de la commission AMTER du 9 octobre 2018 ;  
Considérant l'avis favorable du bureau,

## **EXPOSE**

La MSAP permet aux usagers d'avoir un accompagnement personnalisé dans le traitement de leurs demandes, et leur permet d'avoir accès à l'information plus facilement.

Ce dispositif permet aussi de réduire la fracture numérique aussi bien pour les personnes qui ne savent pas utiliser un ordinateur, que pour celles qui n'en possèdent pas et pour qui faire des démarches, imprimer ou scanner un document est impossible.

La création de la MSAP et la communication qui l'a accompagnée ont permis d'augmenter la fréquentation du public.

Il est proposé deux évolutions de la MSAP :

- le changement de siège de la MSAP et sa relocalisation à l'espace emploi Montesquieu
- l'élargissement de l'offre de la MSAP à de nouveaux services : CARSAT, MSA, CPAM

### **Le changement de siège de la MSAP et sa relocalisation à l'espace emploi Montesquieu**

Le service emploi/solidarité entretient des relations étroites avec différents partenaires dont Pôle emploi, le PLIE, la Mission locale, et met en place un dispositif très développé autour de l'accompagnement à l'emploi.

Compte tenu du lien étroit qu'il y a à développer entre la MSAP et l'espace emploi, il est proposé de localiser le siège de la MSAP à l'espace emploi situé à Léognan.

Ce regroupement de services permettrait la création d'un guichet unique communautaire des solidarités et de l'emploi, proposant, à tous les habitants du territoire, une offre globale d'accueil et d'accompagnement sur toutes les thématiques d'insertion.

Le 6 septembre 2018 le comité technique a donné un avis positif sur ce projet de réorganisation de service.

Le siège de la MSAP serait désormais localisé à l'espace emploi Montesquieu à Léognan, et les personnes assurant le rôle d'animatrices suppléantes assurant la continuité de service : Mme Nathalie BERTRAND et Mme Sandrine NOUAUX.

L'animatrice Référente reste Brigitte MEUNIER chargée de l'animation et de la gestion de la MSAP, encadrée par Mme Alice-Odile ANTOINE-EDOUARD.

### **L'élargissement de l'offre de la MSAP à de nouveaux services**

Compte tenu de la fréquentation croissante et des demandes d'accompagnement des usagers, la CCM prévoit d'élargir la gamme de services par un partenariat avec la Caisse de Retraite, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, la MSA, le Département et différentes associations du territoire.

A ce jour, les échanges avec la CARSAT, la MSA et la CPAM sont encore en cours, et il sera proposé de faire des conventions de partenariats dans le courant de l'année 2019.



# DÉLIBÉRATION DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

**N°2018/142**

**OBJET : CHANGEMENT DE SIÈGE DE LA MAISON DE  
SERVICES AU PUBLIC**

***Le Conseil Communautaire à l'unanimité :***

- Autorise le Président à signer la convention-cadre avec les partenaires, et prévoyant le changement de siège de la MSAP ;
- Prévoit les crédits nécessaires au budget afférent ;
- Autorise le Président à mener toutes les démarches nécessaires à la bonne exécution de la démarche de changement de siège de la MSAP, et de l'inclusion de nouveaux partenaires

Fait à Martillac, le 18 décembre 2018

**Le Président de la CCM**  
Christian TAMARELLE

***Document signé électroniquement***

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



Maison  
de services  
au public



## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu (avec 4 annexes)

### Préambule :

Afin de renforcer l'accès aux services de proximité et leur qualité, l'État 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.

La Communauté de Communes représentée par son président Christian TAMARELLE 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 qui sont assurées par la Communauté de Communes de Montesquieu. Elle organise aussi les relations entre la Communauté de Communes de Montesquieu et les différents partenaires signataires.

## **Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu**



### **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 la Communauté de Communes de Montesquieu 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 la Caisse d'allocation familiale (CAF) et Pôle Emploi.

#### 2.3 Cadre géographique

Le cadre géographique d'exercice de ces missions est le territoire de la Communauté de Communes de Montesquieu, dont les 13 communes sont les suivantes :

Ayguemorte-Les-Graves, Beautiran, Cabanac-et-Villagrains, Cadaujac, Castres-Gironde, Isle Saint-Georges, La Brède, Léognan, Martillac, Saint-Médard-D'Eyrans, Saint-Morillon, Saint-Selve et Saucats.

La Maison de services au public est située 10 place Joane 33850 LEOGNAN. Cette adresse peut être modifiée par la Communauté de Communes de Montesquieu, 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 optimales pour répondre aux demandes du public.

## **Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu**



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 animatrices seront encadrées par Mme Alice-Odile ANTOINE EDOUARD

Animatrice Référente : Mme Brigitte MEUNIER

Animatrices Suppléantes : Mme Nathalie BERTRAND et Mme Sandrine NOUAUX

L'animatrice référente sera chargée de l'animation et de la gestion de la MSAP, les animatrices suppléantes assureront la continuité de service.

### **3.2 Horaires**

La Maison de services au public est ouverte de manière régulière, 24 heures par semaine réparties sur cinq jours.

Sur rendez-vous

Lundi : 9h-12h30 /14h-17h

vendredi : 9h-12h30

Sans rendez-vous :

Mardi : 9h-12h30/14h-17h30

Mercredi, Jeudi: 9h-12h30.

Les fermetures annuelles sont positionnées sur les trois premières semaines d'Août, et une semaine entre Noël et le jour de l'an.

Elle s'engage à ouvrir à des horaires permettant de satisfaire un large public en y rendant constamment l'ensemble des prestations prévues.

Les parties sont informées par la Communauté de Communes de Montesquieu de toutes modifications substantielles de ces horaires et s'engage 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 agents d'accueil,
- un point d'attente assise,
- un espace confidentiel.

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



Elle est conforme à la réglementation en matière d'accueil du public et prévoit notamment des modalités d'accueil spécifiques pour les personnes à mobilité réduite :

Les locaux destinés à l'accueil du public de la MSAP se trouvent en rez-de-chaussée.

Deux places de parking sont dédiées exclusivement aux personnes à mobilité réduite.

Les espaces de circulation sont suffisamment larges, et dégagés.

L'accueil est accessible.

Des chaises sont mises à disposition du public dans le hall.

Les sanitaires sont adaptés pour les personnes à mobilité réduite.

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

L'espace confidentiel est équipé:

- d'un bureau et de 2 chaises
- des branchements nécessaires à la fourniture d'électricité.
- D'un ordinateur avec accès à Internet et d'une imprimante multifonction.

L'espace d'accueil et d'attente comporte des chaises, et des supports permettant d'afficher la documentation fournie par les opérateurs.

La CCM a pour projet de mettre à disposition du public un ordinateur avec un accès internet en libre service dans le hall d'accueil.

Ainsi que des bornes interactives numériques dans les locaux de chaque commune qui le souhaitent (lieu de leur choix) permettant au public d'accéder en ligne aux services publics et de les mettre en communication avec une animatrice de la MSAP. Ces « visio-accueils », permettront d'effectuer plusieurs démarches à distance, sur un même lieu, et dans les mêmes conditions qu'un entretien physique.

### 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 ». La Communauté de Communes de Montesquieu s'engage à installer la signalétique nationale des Maisons de services au public et appose notamment une enseigne extérieure. A ce titre, la Communauté de Communes de Montesquieu 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.

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



### 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 Évaluation

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 la Communauté de Communes de Montesquieu 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.

### 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.

Les modalités de formation sont précisées dans les conventions bilatérales entre la Caisse d'Allocation Familiale et Pôle Emploi et la Maison de services au public de la Communauté de Communes de Montesquieu.

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 d'optimiser le partenariat.



## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



Maison  
de services  
au public

### 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.

### 4.4 Traitement des dossiers et des questions

Les organismes signataires traitent les questions et les dossiers 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. Un représentant du Département, et un ou plusieurs représentants du conseil de développement de la CCM seront également associés à ce comité de pilotage. 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**

La Communauté de Communes de Montesquieu 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 (6) mois avant son échéance, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Président de la Communauté de Communes de Montesquieu qui en informera les autres partenaires.

## **Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu**



De même, la Communauté de Communes de Montesquieu 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 (6) mois.

### **Art. 8 - Coopération avec la cellule nationale d'animation des Maisons de service 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.

Le Président de la Communauté de Communes de Montesquieu 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 à la présente convention.

En cas de retrait d'un service, le Président de la Communauté de Communes de Montesquieu 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.

### **Art. 10 - Durée de la présente convention**

La présente convention est conclue jusqu'au 31 décembre 2020. Elle pourra être renouvelée par tacite reconduction.

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



### 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.....

Christian TAMARELLE  
Président de la Communauté de Communes de Montesquieu  
Gestionnaire de la Maison de service au public

Les partenaires de la Maison de services au public :

M. Christophe DEMILLY  
Directeur de la Caisse d'allocation  
Familiale de la Gironde

Mme Corinne CASTAING  
Directrice de l'agence  
Pôle Emploi Bègles

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



### 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

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu

  
**Maison  
de services  
au public**

### 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.

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



### 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
- 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

#### A. DÉMARCHES NÉCESSITANT 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 NUMÉRIQUE**

- 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

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



- 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
- 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

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



### **B. ACCOMPAGNER POUR RÉSOUDRE/ANTICIPER DES DIFFICULTÉS**

- ➔ 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'usager



## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



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

Partenaire	Nom du référent	Coordonnées	Fonction
Le gestionnaire de la Maison de services au public	Mr Christian TAMARELLE	Tél : 05 57 96 01 20 <a href="mailto:contact@cc-montesquieu.fr">contact@cc-montesquieu.fr</a>	Le Président de la Communauté de Communes de Montesquieu
Animatrice Référente	Madame Brigitte MEUNIER	05 57 96 01 20 <a href="mailto:msap@cc-montesquieu.fr">msap@cc-montesquieu.fr</a>	Animatrice référente MSAP
Pôle Emploi	Madame Corinne CASTAING	05.57.35.04.01 06 26 82 22 04 <a href="mailto:corinne.castaing@pole-emploi.fr">corinne.castaing@pole-emploi.fr</a>	Directrice de l'agence pôle emploi de Bègles
CAF	Mr Jacques CANAUD	05 56 43 50 42 <a href="mailto:jacques.canaud@cafbordeaux.cnafmail.fr">jacques.canaud@cafbordeaux.cnafmail.fr</a>	conseiller thématique insertion et accès aux droits

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

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

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



Maison  
de services  
au public

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

Ce document peut être largement adapté au niveau local

#### 1- Personnel

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

Ce paragraphe précise les décisions que le responsable peut prendre ou déléguer

##### 1.2 Personnel d'accueil

L'équipe se compose de 4 agents médiateurs chargés de l'accueil des usagers. Ces chargés d'accueil ont 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...)

Les chargés d'accueil informent, assurent le traitement et le suivi administratif des demandes et participent à la gestion administrative de la structure.

##### 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 la Communauté de Communes de Montesquieu 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 et de consultation des offres d'emploi
- d'un poste informatique relié à Internet
- d'un bureau de confidentialité mis à disposition des partenaires pour leurs permanences

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



- d'une salle de réunion pour les accueils collectifs et réunions internes
- de sanitaires accessibles au public
- d'un fax et d'une photocopieuse.

### 2.2 Équipement

L'équipement de la MSAP est propriété la Communauté de Communes de Montesquieu

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

- o point multimédia connecté à Internet, ou borne multiservice, webcam...

### 2.3 TIC

Les ordinateurs sont propriétés de la Maison de services au public de la Communauté de Communes de Montesquieu.

## 3- Modalités financières et matérielles de fonctionnement

### 3.1 Ressources financières

#### Apports des participants

Selon les situations, ce paragraphe précise :

Que la Communauté de Communes de Montesquieu prend en charge les loyers, charges courantes, frais de personnel et toutes dépenses de fonctionnement de la MSAP.

Que les relations financières avec les signataires de la convention MSAP sont régies dans le cadre des conventions bilatérales avec les partenaires financeurs (s'il y en a).

### 3.2 Modalité d'organisation entre le gestionnaire et la MSAP

Ce paragraphe précise l'activité globale de la structure et, le cas échéant, distingue l'activité globale de la structure et l'activité MSAP, et si besoin évoque les modalités de proratisation

## 4- Organisation spécifiques

Préciser le cas échéant les modalités de formation et/ou d'échanges croisés entre les agents de la Maison de services au public et les partenaires signataires.

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



### Annexe 4

## 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 :
    - Pour effectuer vos démarches en ligne,
    - Pour obtenir un formulaire et sa notice
    - 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 ne sait pas tout, mais 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 :

- La Caisse d'Allocation Familiale.
- Pôle Emploi

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



### Les engagements de service des Maisons de service au public

<b>Engagement 1 - Un accès facilité à la Maison de services au public et à ses partenaires</b>	
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.
<b>Engagement 2 - Un accueil attentif et courtois</b>	
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.
<b>Engagement 3 - Une réponse à vos demandes dans un délai annoncé</b>	
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.
<b>Engagement 4 - Une réponse systématique à vos réclamations</b>	
14	Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.
<b>Engagement 5 - A votre écoute pour progresser</b>	
15	Nous mesurons annuellement la satisfaction des usagers et vous informons des résultats.

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



### 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	Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans notre Maison de services au public	<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	Nous vous informons sur vos droits et sur les conditions d'accomplissement de vos démarches.	<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	Nous facilitons la constitution de vos dossiers et les transmettons aux organismes compétents.	<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 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"> <li>- L'agent d'accueil fournit les formulaires et notices appropriées,</li> <li>- Il vous explique le langage et les grands principes administratifs relatifs à la démarche,</li> </ul>

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



**Maison  
de services  
au public**

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Il donne les informations et explications nécessaires à l'usager pour remplir les formulaires et compléter le dossier (pièces justificatives),</li><li>- Il vous appartient de valider et signer votre formulaire,</li><li>- Une fois le dossier constitué, l'agent d'accueil vérifie qu'il est complet et peut le communiquer à l'organisme compétent.</li></ul>
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"><li>- un point multimédia connecté à Internet, ou borne multi service,</li><li>- un équipement de visiocommunication (et/ou une webcam).</li></ul> <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	(Option) Votre Maison de services au public peut organiser des déplacements d'un de ses agents sur certains lieux de vie (variante mobile).	<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 de services au public.</p>
4	Nous associons les organismes partenaires à l'analyse de votre situation.	<p>Si votre situation présente une complexité particulière, l'agent de la Maison de services au public 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>
5	Nous préparons la prise en charge de vos demandes par les organismes	<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>

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



	partenaires.	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.	<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>

### 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.	<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit par une réponse sur le fond,</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>Sont exclus de ce principe de réponse à tous les courriers : les</p>
----	---	--



## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



		<p>courriers ayant un caractère injurieux, farfelu ou de proposition commerciale.</p> <p>Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Maison de services au public est <i>l'accueil physique</i> des usagers.</p>
12	Nous répondons à vos courriels dans un délai maximum d'une semaine.	<p>Si la Maison de services au public reçoit votre demande par courriel, elle y répond dans un délai maximum d'une semaine :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- soit par une réponse sur le fond ;</li><li>- 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.</li></ul> <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>

### 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> <ul style="list-style-type: none"><li>- à la Cellule départementale d'animation des Maison de services au public, lorsqu'elle est instituée auprès du Préfet :</li></ul>
----	---	--

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



		<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><a href="mailto:reseau-national.msap@caissedesdepots.fr">reseau-national.msap@caissedesdepots.fr</a></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>
----	---	--

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



Maison  
de services  
au public

### 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.*

**Convention-cadre de la Maison de services au public  
 de La Communauté de Communes de Montesquieu**



**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	Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans notre Maison de services au public.	<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 :**

Élaboration 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	Nous vous informons sur vos droits et sur les conditions d'accomplissement de vos démarches.	<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>
---	--	---

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



### Moyens à mettre en œuvre

#### **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 d'évaluation de la MSAP).

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

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



**Maison  
de services  
au public**

3	Nous facilitons la constitution de vos dossiers et les transmettons aux organismes compétents.	<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 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"><li>- L'agent d'accueil fournit les formulaires et notices appropriées,</li><li>- Il vous explique le langage et les grands principes administratifs relatifs à la démarche,</li><li>- Il donne les informations et explications nécessaires à l'utilisateur pour remplir les formulaires et compléter le dossier (pièces justificatives),</li><li>- Il vous appartient de valider et signer votre formulaire,</li><li>- Une fois le dossier constitué, l'agent d'accueil vérifie qu'il est complet et peut le communiquer à l'organisme compétent.</li></ul>
---	--	---

### Moyens à mettre en œuvre

#### **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.

#### **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).

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



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"><li>- un point multimédia connecté à Internet, ou borne multiservice,</li><li>- un équipement de visiocommunication.</li></ul> <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 oeuvre

#### **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

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



### **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.	Si votre situation présente une complexité particulière, l'agent de la MSAP 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.
---	---	--

### **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).



## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



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>
---	---	--

### Moyens à mettre en œuvre

#### **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.

#### **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.

#### **Suivi / contrôle du respect de l'engagement**

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).

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).
---	--	---

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



En cas d'impossibilité d'adapter les locaux, une organisation appropriée sera obligatoirement mise en oeuvre pour être en mesure de recevoir les personnes à mobilité réduite.

### **Moyens à mettre en œuvre**

#### **Pour la MSAP :**

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.

**Convention-cadre de la Maison de services au public  
 de La Communauté de Communes de Montesquieu**



**Engagement 2 – Un accueil attentif et courtois**

8	Nous vous accueillons avec courtoisie et vous donnons le nom de votre interlocuteur.	<p><u>Accueil physique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vous êtes accueilli dans la MSAP par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie,</li> <li>- L'agent d'accueil de la MSAP est disponible pour écouter vos demandes,</li> <li>- L'agent de la MSAP est identifié par ses prénom et nom (cavalier, badge ...),</li> <li>- Tous les agents prennent congé par une formule de politesse du type : « au revoir Madame », « au revoir Monsieur » ou « au revoir, bonne journée ».</li> </ul> <p><u>Accueil téléphonique :</u></p> <p>Au téléphone, l'agent vous accueille par une formule du type : « Maison de services au public de X, prénom, nom, bonjour ».</p>
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p> <p><b>Pour la MSAP :</b>                  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.</p> <p><b>Pour les organismes partenaires :</b>                  Néant</p> <p><b><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u></b>                  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).</p>		
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 salissure 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>

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



### Moyens à mettre en œuvre

#### **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.

#### **Pour les organismes partenaires :**

Néant

#### **Suivi / contrôle du respect de l'engagement**

Planning d'entretien des espaces d'accueil.

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.
----	--	--

### Moyens à mettre en œuvre

#### **Pour la MSAP :**

Aménagement d'un espace isolé de l'espace d'accueil offrant un minimum de confidentialité à l'utilisateur.

#### **Pour les organismes partenaires :**

Néant

#### **Suivi / contrôle du respect de l'engagement**

Existence de cet espace (qui fait partie de critères du cahier des charges).

### **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, il y répond dans un délai maximum d'un mois : - soit par une réponse sur le fond,
----	---	--

**Convention-cadre de la Maison de services au public  
 de La Communauté de Communes de Montesquieu**



		<p>- 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> <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>
--	--	--

**Moyens à mettre en œuvre**

**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 (adresses postale et électronique, téléphone), horaires d'ouverture de la MSAP.

**Pour les organismes partenaires :**

Les référents métier indiquent à l'agent de la MSAP les coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques) à communiquer aux usagers.

**Suivi / contrôle du respect de l'engagement**

Procédure d'enregistrement du courrier arrivée et départ.

Indicateur de suivi du courrier.

12	<p>Nous répondons à vos courriels dans un délai maximum d'une semaine.</p>	<p>Si la Maison de services au public reçoit votre demande par courriel, elle y répond dans un délai maximum d'une semaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit par une réponse sur le fond ;</li> <li>- 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.</li> </ul> <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</p>
----	--	--

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



		automatiques ou de proposition commerciale, ceux sans adresse courriel correcte. Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Maisons de services au public est <i>l'accueil physique</i> des usagers.
<b><u>Moyens à mettre en œuvre</u></b>		
<b>Pour la MSAP :</b> 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.		
<b>Pour les organismes partenaires :</b> Les référents métier indiquent à l'agent de la MSAP les coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques) à communiquer aux usagers.		
<b><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u></b> Enregistrements, indicateurs de suivi des courriels.		
13	Nous répondons à vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries.	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. Hors des horaires d'ouverture : un répondeur donne 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.
<b><u>Moyens à mettre en œuvre</u></b>		
<b>Pour la MSAP :</b> Disposer d'un répondeur activé en dehors des horaires d'ouverture.		
<b>Pour les organismes partenaires :</b> Néant		
<b><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u></b> Enquête usagers et évaluation par les organismes partenaires (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation de la MSAP).		

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



### 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.	Vous pouvez formuler une réclamation par courrier directement auprès de votre Maison de services au public. 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.
----	---	---

#### Moyens à mettre en œuvre

##### **Pour la MSAP :**

Pour la Cellule nationale de d'animation des MSAP:  
Une procédure de réponse aux réclamations est mise en place.

##### **Pour les organismes partenaires :**

Néant

#### Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Registre des réclamations et réponses apportées.

Indicateurs de suivi des réponses aux réclamations, pour tous les destinataires potentiels des réclamations des usagers.

### 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

## Convention-cadre de la Maison de services au public de La Communauté de Communes de Montesquieu



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.