

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



**Convention locale de la Maison de  
Services Au Public de la Communauté  
de Communes de Bischwiller et  
Environs**

**Préambule :**

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

Espaces mutualisés de services au public labellisés par les préfets de département, 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 de Bischwiller et Environs, dénommée ci-après CCBE, et les partenaires soussignés conviennent d'organiser un espace mutualisé de services au public conformément à la présente convention.

Cette convention, une fois signée par les parties, est transmise par la CCBE au Préfet de département pour expertise et obtention de la labellisation de l'espace mutualisé de services au public. Cette labellisation sera formalisée par un arrêté préfectoral.

Ceci exposé, il a été arrêté et convenu des 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 CCBE  
Elle organise aussi les relations entre la CCBE et les différents partenaires signataires.

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



## **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 à 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 CCBE 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, naturellement commandés par les demandes des usagers, concernent principalement le champ des prestations sociales et celui de l'aide à l'emploi. Le Centre Médico-Social, relevant du Conseil Départemental, et la Mission Locale intercommunale d'Alsace du Nord disposent d'un mode de fonctionnement indépendant.

### **2.3 Cadre géographique**

Le cadre géographique d'exercice de ces missions est le territoire de la CCBE qui regroupe les communes de Bischwiller, Oberhoffen-sur-Moder, Kaltenhouse, Schirrhein, Rohrwiller et Schirrhoffen.

Pour certaines prestations, le cadre géographique d'intervention est élargi à des communautés de communes de voisines.

La Maison de services au public est située 48 rue Georges Clémenceau à Bischwiller (67240).

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



## **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.

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 désigne le personnel de la Maison de service au public.

Les animateurs d'accueil sont encadrés par le responsable du Service « Développement » de la CCBE.

### **3.2 Horaires**

La Maison de services au public est ouverte de manière régulière, toute la semaine du lundi au vendredi, en y rendant constamment l'ensemble des prestations prévues, avec des horaires permettant de satisfaire un large public (de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30). Les horaires du centre médico-social sont bien distincts, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

En cas de modifications substantielles de ces horaires, les parties seront informées par la CCBE, laquelle 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 au minimum

- un point d'accueil du public par les animateurs d'accueil,
- un point d'attente assise,
- trois espaces confidentiels (bureaux de permanences).

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

L'équipement informatique comprend au minimum un accès à internet en haut débit. Les équipements mis à disposition des usagers dans la Maison de services au public :

- o une borne d'accès Internet
- o une imprimante et scanner
- o Une photocopieuse
- o Une borne multiservice spécifique à la CPAM

## Convention locale de la MAISON DE SERVICES AU PUBLIC



### **3.4 : Dénomination- signalétique**

Dès sa labellisation 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 CCBE s'engage à installer la signalétique nationale des Maisons de services au public et appose notamment une enseigne extérieure. A ce titre, la CCBE 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 labellisation, 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 CCBE 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.

Ces modalités sont précisées, le cas échéant, dans des conventions bilatérales entre chaque opérateur partenaire et la Maison de services au public du territoire de la CCBE.

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**.

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



#### **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 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.

#### **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 porteur de la Maison de services au public se réunissent en comité de pilotage au minimum une fois par an. Le représentant de la cellule départementale d'animation (cf. art.8), après qu'elle ait été 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.

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



**Art. 7- Adhésion ou retrait de partenaires**

La CCBE 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 à la CCBE qui en informera les autres partenaires.

De même, la CCBE 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 service 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 de d'animation constituée par la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) en lien avec le Commissariat général à l'Egalité des Territoires (CGET).

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.

La CCBE 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.

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

La présente convention est conclue pour une durée de trois (3) ans à compter de sa signature, avec tacite reconduction.

Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC



**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 Bischwiller, le .....

**Les signataires**

**Le gestionnaire de la Maison de services au public**



Monsieur **Raymond GRESS**  
Président

**Les partenaires de la**



Madame **Sylvie MANSION**  
Directrice



Monsieur **Michel REYSER**  
Directeur

**Maison de Services Au Public**



Monsieur **MARBACH René**  
Directeur



Monsieur **Frédéric BIERRY**  
Président



Madame **Ivane SQUELBUT**  
Directrice Territoriale du Bas-Rhin



Monsieur **J-Michel STAERLE**  
Président

Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC



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 locale de la  
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 du fonds inter-opérateurs.

Ce référentiel initial 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

Il est à noter que la définition et le périmètre de l'offre de services peut être adaptés et/ou précisés localement pour répondre aux spécificités territoriales.

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

**A. ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION**

- ➔ 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)

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



- ➔ 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**

**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

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



**B2/ FACILITATION ADMINISTRATIVE qui privilégie les télé procédures**

- 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**

- Aide à la prise de rendez-vous téléphonique
- Aide à la prise de rendez-vous physique avec un conseiller partenaire
- Organisation de 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

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



→ 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 référent de la Maison de services au public**

Partenaire	Nom du référent	Coordonnées	Fonction
Communauté de Communes de Bischwiller et Environs	Laurent TIMMEL	03 88 53 99 24 <a href="mailto:laurent.timmel@bischwiller.com">laurent.timmel@bischwiller.com</a>	Directeur Général des Services
Pôle Emploi	Philippe JACQUEL	03 88 05 46 24 <a href="mailto:philippe.jacquel@pole-emploi.fr">philippe.jacquel@pole-emploi.fr</a>	Directeur Agence d'Haguenau
Conseil Départemental du Bas-Rhin	Fabien LUSCHNAT	03 68 33 83 55 <a href="mailto:fabien.luschnat@bas-rhin.fr">fabien.luschnat@bas-rhin.fr</a>	Responsable de l'équipe médico-sociale
Mission Locale Intercommunale d'Alsace du Nord	Maryline BENEGA	03 88 53 92 66 <a href="mailto:marilyne.benega@mlalsacenord.fr">marilyne.benega@mlalsacenord.fr</a>	Responsable de l'antenne de Bischwiller
CPAM	Corinne BAUER	03 88 76 87 12 <a href="mailto:corinne.bauer@cpam-basrhin.cnamts.fr">corinne.bauer@cpam-basrhin.cnamts.fr</a>	Responsable des accueils physiques de la Cnam du Bas-Rhin
CAF	Olivier THIEN	03 88 37 75 29 <a href="mailto:olivier.thien@cafstrasbourg.cnafmail.fr">olivier.thien@cafstrasbourg.cnafmail.fr</a>	Chargé de mission
CARSAT	Véronique DRULANG	03 88 65 22 74 <a href="mailto:veronique.drulang@carsat-am.fr">veronique.drulang@carsat-am.fr</a>	Département Proximité Accueil

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 locale de la  
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**

L'animation et la gestion de la MSAP sont assurées par l'agent de développement de la CCBE, qui a en charge le management des agents d'accueil.

**1.2 Personnel d'accueil**

L'équipe se compose d'un agent chargé de l'accueil des usagers. Ce chargé d'accueil a pour mission de participer à l'animation d'un point d'accueil généraliste en vue de :

- faciliter l'accès aux services publics partenaires aux 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...)

La chargée d'accueil informe, assure le traitement et le suivi administratif des demandes et participe 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 réalisent des permanences à la MSAP du territoire de la CCBE utilisent un bureau équipé d'un téléphone, d'une armoire de rangement, d'une possibilité de connexion internet, d'un ordinateur.

Le Conseil Départemental du Bas-Rhin et la Mission Locale intercommunale disposent de locaux propres, avec un mode de fonctionnement indépendant. La CPAM et la CARSAT tiennent des permanences.

## Convention locale de la MAISON DE SERVICES AU PUBLIC



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

### 2.1 Local

Ce paragraphe décrit les locaux 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
- 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 Equipement

L'équipement de la MSAP est propriété de la CCBE.

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

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

### 2.3 TIC

Les ordinateurs sont propriétés de la Maison de services au public du territoire de la CCBE.

## 3- Modalités financières et matérielles de fonctionnement

### 3.1 Ressources financières

#### Apports des participants

Dans le cadre de la labellisation, l'Etat apporte chaque année une aide financière au gestionnaire de la MSAP à hauteur de 25% de son coût annuel, dans la limite d'un plafond de 17 500 €. Au regard des opérateurs signataires de la convention, le fond inter-opérateurs peut être sollicité, ce qui porte la subvention globale (FNADT + fond inter-opérateurs) à 50% dans la limite d'un plafond de 35 000 €.

Les relations financières avec le Conseil Départemental et la Mission Locale intercommunale sont régies dans le cadre de conventions bilatérales qui précisent le montant des loyers et charges annuels que ces structures versent à la CCBE. Le Conseil Départemental ne participera pas aux frais de gestion liés à cette convention, ni au poste de chargé d'accueil mutualisé.

Pour tout le reste des permanences, la CCBE prend en charge les loyers, charges courantes, frais de personnel et toutes dépenses de fonctionnement de la MSAP. La CPAM et la CARSAT bénéficient de bureaux de permanences mis gracieusement à disposition par la CCBE.

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



3.2 Modalité d'organisation entre le porteur de projet et la MSAP

Sans objet

**4- Organisation spécifiques**

Sans objet

---

**Annexe 4**

**Charte nationale de qualité des Maisons de services au public**

**4.1 Eléments d'information à porter à connaissance du public**

Les Maisons de services au public c'est la possibilité, 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 dans vos démarches :
  - 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.

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



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, c'est un service plus proche de vous : 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 :

- Conseil Départemental du Bas-Rhin
- Mission Locale Intercommunale d'Alsace du Nord
- CPAM
- CARSAT
- Pôle Emploi
- CAF

**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.
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.

Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC



**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.
----	---

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



**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 accompagne dans la réalisation de la télé procédure. Il vous appartient de valider votre télé déclaration.</p>

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



		<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'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 multiservice,</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 complémentaire d'une Maison de services au public fixe, 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</p>

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



		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 à 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.

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



**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 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, il 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>

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



**Engagement 4 – Une réponse systématique à vos réclamations**

14	<p>Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.</p>	<p>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.</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> <li>- mais aussi à la Cellule nationale d'animation des Maison de services au public, par courrier ou courriel :</li> </ul> <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	<p>Nous mesurons annuellement la satisfaction des usagers et vous informons des résultats.</p>	<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 locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



**4.3 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.

Le label « Maison de services au public » est décerné 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 label peut être retiré en cas de manquement grave ou répété au cahier des charges de la labellisation 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 locale de la  
MAISON 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'accès et 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 l'environnement graphique défini 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'accomplissement de</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>
---	--	---

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



VOS  
démarches.

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, sous forme d'instrument professionnel pour l'agent d'accueil (base documentaire).

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

Planning et élargissement 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 locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



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 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'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>
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p> <p><b>Pour la MSAP :</b> 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> <p><b>Pour les organismes partenaires :</b> 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.</p> <p><b><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u></b> Evaluation 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).</p>		

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



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>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>
<p><b><u>Moyens à mettre en œuvre</u></b></p> <p><b>Pour la MSAP :</b> 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.</p> <p><b>Pour les organismes partenaires :</b> 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.</p> <p><b><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u></b> Contrats de maintenance garantissant un entretien régulier des équipements.</p>		
<p><b><u>Moyens à mettre en oeuvre</u></b></p> <p><b>Pour la MSAP :</b> 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-</p>		

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



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.	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.

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



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.	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.
---	---	---

**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'usager le justifie, un rendez-vous pourra être pris pour l'usager 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'usager 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'usager 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'usager 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'usager.

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



Ils indiquent à l'usager 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).  En cas d'impossibilité à 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 oeuvre**

**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	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.
---	--	---

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



	difficulté.	
<b>Moyens à mettre en œuvre</b>		
<p><b>Pour la MSAP :</b> 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.</p> <p><b>Pour les organismes partenaires :</b> Néant</p> <p><b>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</b> Présence de l'addendum au guide spécifique de la Charte Marianne sur l'accueil des personnes en difficulté, ou d'un document équivalent.</p>		

**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> Au téléphone, l'agent vous accueille par une formule du type : « Maison de services au public de X, prénom, nom, bonjour ».</p>
<b>Moyens à mettre en œuvre</b>		
<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></p>		

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



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.	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.
---	--	---

**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

Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC



à l'usager.

**Pour les organismes partenaires :**

Néant

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

Existence de cet espace (qui fait partie de critères obligatoire pour une labellisation).

**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, - 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 Maisons de services au public est <i>l'accueil physique</i> des usagers.
----	---	---

**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.

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



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, il 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 Maisons de services au public est <i>l'accueil physique</i> des usagers.</p>
<p><b><u>Moyens à mettre en œuvre</u></b></p> <p><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 le 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><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.</p> <p><b><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u></b> Enregistrements, indicateurs de suivi des courriels.</p>		
13	<p>Nous répondons à vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries.</p>	<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</p>

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



		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).		

**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.
<b><u>Moyens à mettre en œuvre</u></b>		
<b>Pour la MSAP :</b> Pour la Cellule nationale de d'animation des MSAP: Une procédure de réponse aux réclamations est mise en place.		
<b>Pour les organismes partenaires :</b> Néant		
<b><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u></b> Registre des réclamations et réponses apportées. Indicateurs de suivi des réponses aux réclamations, pour tous les destinataires potentiels des réclamations des usagers.		

**Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**



**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 :**

Mise 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

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.

**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.

Convention locale de la  
MAISON DE SERVICES AU PUBLIC



**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.