

L'an DEUX MIL DIX-HUIT, le MARDI 27 NOVEMBRE, à 14 h 00, le Conseil municipal de Saint-Denis s'est assemblé en cinquième séance annuelle, dans la Salle des Délibérations, sur convocation légale du Maire faite en application des articles L. 2121-10, L. 2121-12 et L. 2121-17 du Code général des Collectivités territoriales (séance clôturée à 15 h 00).

Il a été, conformément aux dispositions de l'article L. 2121-15 du Code général des Collectivités territoriales, procédé à la nomination de la Secrétaire de Séance prise dans le sein du Conseil municipal. BÉLIM Audrey a été désignée, par vote à main levée et à l'unanimité des votants, pour remplir ces fonctions qu'elle a acceptées.

ÉTAIENT PRÉSENTS

ANNETTE Gilbert / LOWINSKY Jacques / ORPHÉ Monique / MAILLOT Gérald / VÉLOUPOULÉ-MERLO Nalini / FRANÇOISE Gérard / ADAME Brigitte (*arrivée à 14 h 09 au Rapport n° 18/5-003*) / HOAREAU Jean-François / CLAIN Claudette / COUDERC Alain / FONTAINE Gabrielle / HOARAU Brigitte / PESTEL René Louis / ISIDORE Marylise / DELORME Éric / ANDAMAYE Marie-Annick / CHOPINET Gérard / VOLIA-GARNIER Laetitia / EUPHRASIE Didier / LESCAT Michel / SUDNIKOWICZ Christiane / ASSABY Maximilien / MAMODE Nourjhan / CADJEE Ibrahim / HUMBLLOT Nicole / JAVEL François / FIDJI Jean-Claude / NAILLET Philippe / BARDINOT Sonia / BAREIGTS Éricka / BÉLIM Audrey

ÉTAIENT REPRÉSENTÉS

Pour toute la durée de la séance

BELDA David	par HOAREAU Jean-François
BOMMALAIS Geneviève	par LOWINSKY Jacques
MARCHAU Jean-Pierre	par DELORME Éric
DUCHEMANN Yvette	par ASSABY Maximilien
LOYHER Jeanne	par ANDAMAYE Marie-Annick
MÉLADE Thierry	par BAREIGTS Éricka
SILOTIA William	par CHOPINET Gérard

Les membres présents, au nombre de 31 sur 55, ont pu délibérer en exécution de l'article L. 2121-17 du Code général des Collectivités territoriales.

ÉLUS INTÉRESSÉS

En application de l'article L. 2131-11 du Code général des Collectivités territoriales, les élus intéressés n'ont pas pris part au vote portant sur les Rapports dont la liste suit.

ANNETTE Gilbert	(Président)	au titre de la CDÉ de Saint-Denis	Rapport n° 18/5-015
CADJEE Ibrahim	(délégués / Ville)		
CHOPINET Gérard			
CLAIN Claudette			
ADAME Brigitte			
(*) HO-SHING Cynthia			

CDÉ... Caisse des Écoles de Saint-Denis
(*) absente à la séance

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

ADAME Brigitte	(déléguée / Ville)	au titre de la SHLMR	Rapport n° 18/5-021
(*) KICHENIN Virgile	(délégué / Ville)	au titre de la SIDR	Rapport n° 18/5-023
MAILLOT Gérald	(lien de parenté)	terrains sur chemin Dufourg-les-Hauts à la Bretagne	Rapport n° 18/5-029

SHLMR Société d'Habitations à Loyer modéré de la Réunion
 SIDR Société immobilière du Département de la Réunion
 (*) absent à la séance

DÉPLACEMENT D'ÉLUE

ADAME Brigitte	arrivée à 14 h 09	au Rapport n° 18/5-003
----------------	-------------------	------------------------

Le Maire certifie que le compte rendu de la présente séance a été affiché à la porte de l'Hôtel de Ville de Saint-Denis, le MERCREDI 5 DÉCEMBRE 2018 et que le nombre de Conseillers municipaux présents a été de 31 sur 55.

Accusé de réception en préfecture
 974-219740115-20181127-185007-DE
 Date de télétransmission : 06/12/2018
 Date de réception préfecture : 06/12/2018

OBJET **Convention de partenariat avec la Communauté intercommunale du Nord de la Réunion (CINOR) portant mise en place d'une Maison de Services au Public au Brûlé**

Un des axes forts de la Ville de Saint-Denis est la proximité aux usagers de chacun des 19 quartiers du territoire. Dans les quartiers des hauts, éloignés des centres administratifs et commerciaux, cette problématique est d'autant plus importante. Afin de pallier à cette difficulté l'objectif est de permettre à un maximum de partenaires de pouvoir intervenir sur le territoire de manière régulière. Cette démarche est enclenchée depuis quelques années avec l'installation de l'Agence postale communale ou du Centre médical. Aujourd'hui, grâce à un partenariat renforcé avec la CINOR, la Maison de Services au Public va amplifier cette dynamique. Au travers de ce partenariat de nombreux intervenants vont pouvoir assurer des prestations sur le quartier, au service des habitants. L'utilisation du support numérique, qui est le parti pris de projet, permettra d'amplifier les capacités d'intervention des partenaires et de réduire la fracture numérique qui accompagne la dématérialisation des services publics.

Ce projet s'inscrit dans une dynamique nationale. En effet, afin de renforcer l'accès aux services de proximité et leur qualité, l'Etat s'est engagé depuis plusieurs années dans le développement d'espaces mutualisés de services au public. Instituées par l'article 100 de la Loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République, les Maisons de Services au Public ont vocation à délivrer une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics

Les Maisons de Services au Public délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. En un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne. De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques.

La Communauté Intercommunale du Nord de La Réunion (CINOR) propose ainsi que nous conventionnions avec la CAF, l'association Solidarnum (fab lab itinérant), le pôle emploi, la Mission Locale Nord pour s'engager dans cette voie. La Ville de Saint-Denis, particulièrement attachée à garantir un service public de qualité sur l'ensemble de son territoire, et plus encore dans les écarts, souhaite être partie prenante de cette démarche, au-travers la mise en place d'une première Maison de Services au Public, sur le secteur du Brûlé.

Cette Maison de services au public sera installée dans les locaux de la mairie-annexe du Brûlé pour garantir une synergie partenariale et aura 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.

De nature donc à renforcer sur un même site l'offre en accueil et services à la population de ce secteur, le travail partenarial attendu permettra également une meilleure territorialisation de l'ensemble des politiques publiques, ainsi que d'élargir les possibilités d'actions collectives dans diverses voies (accompagnement associatif et citoyen, mise en relation avec les partenaires, médiation numérique, valorisation des projets sur le secteur, implication des habitants, etc.).

En vue de mener cette opération, une convention doit être mise en place entre les différents partenaires, laquelle convention (cf. projet en annexe) prévue pour trois ans, détermine les modalités de gestion et de fonctionnement de cette Maison de Services au Public, de même que les contributions et obligations des différentes parties.

Au vu des éléments qui précèdent, je vous demande :

- d'approuver le partenariat entre la Communauté intercommunale du Nord de la Réunion (CINOR) et la Ville de Saint-Denis, en vue de la mise en place d'une Maison de Services au Public au Brûlé ;
- d'approuver les termes de la convention jointe en annexe, et liant la CINOR et la Ville de Saint-Denis dans le cadre de la mise en œuvre d'une Maison de services au public au Brûlé ;
- de m'autoriser (ou mon représentant) à signer ladite convention et tous les actes afférents à cette affaire.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

OBJET **Convention de partenariat avec la Communauté intercommunale du Nord de la Réunion (CINOR) portant mise en place d'une Maison de Services au Public au Brûlé**

LE CONSEIL MUNICIPAL

Vu la Loi n° 82-213 du 2 mars 1982 relative aux droits et libertés des Communes, Départements et Régions, modifiée ;

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu le RAPPORT N°18/5-007 du MAIRE ;

Vu le rapport présenté par Madame VOLIA-GARNIER Laetitia - 2ème adjointe de quartier au nom des commissions « Affaire Générale / Entreprise Municipale » et « Aménagement / Développement Durable » ;

Sur l'avis favorable des dites commissions ;

APRES EN AVOIR DELIBERE A L'UNANIMITE DES VOTANTS

ARTICLE 1

Approuve le partenariat entre la Communauté intercommunale du Nord de la Réunion (CINOR) et la Ville de Saint-Denis, en vue de la mise en place d'une Maison de Services au Public au Brûlé.

ARTICLE 2

Approuve les termes de la convention jointe en annexe, et liant la CINOR et la Ville de Saint-Denis dans le cadre de la mise en œuvre d'une Maison de Services au Public au Brûlé.

ARTICLE 3

Autorise le Maire (ou son représentant) à signer ladite convention et tous les actes afférents à cette affaire.

 Maison de services au public	Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé sur le territoire de Saint Denis	
		
		
		

Préambule :

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

Instituées par l'article 100 de la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la république, les Maisons de services au public ont vocation à délivrer une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. De l'information transversale de 1er niveau à l'accompagnement de l'utilisateur sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques.

La **Communauté Intercommunale du Nord de La Réunion** (CINOR) et les partenaires soussignés, La Ville de Saint Denis, le Pôle Emploi, la Caisse d'Allocations Familiales, la Mission Locale Nord Réunion et l'association SOLIDARNUM 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

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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 CINOR.
Elle organise aussi les relations entre la CINOR et les différents partenaires signataires.

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

2.1 Missions

La Maison de services au public a principalement pour mission :

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

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

2.2 Prestations rendues au public

Les services rendus concernent principalement le champ des prestations sociales et celui de l'aide à l'emploi. Cependant, d'autres missions devront être menées sur les champs de l'accompagnement associatif et citoyen, la mise en relation avec les partenaires, l'accompagnement et la médiation numérique et le lien avec les autres pôles du Bourg : les écobox de la place des Azalées, le Chalet –centre d'interprétation du Brûlé, les écolodges. Entre autres, l'association SOLIDARNUM apportera son expertise ainsi que son dispositif de Fab Lab afin que la population puisse s'inscrire dans l'évolution numérique.

2.3 Cadre géographique

Le cadre géographique d'exercice de ces missions est le territoire du Brûlé à Saint Denis.
La Maison de services au public est située à la Mairie annexe, Route des Bambous, Brûlé 97400 Saint-Denis. Celle-ci peut être modifiée par la CINOR, à condition de rester dans ses limites territoriales et d'en informer le préfet ainsi que la cellule d'animation nationale.

Saint-Denis, le 06/12/2018
074 219749115-20181127-185097-DF
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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 assure la gestion du personnel de la Maison de services au public.

L'agent chargé de l'accueil sera rattaché à la Direction de la Politique de Ville, de l'Insertion et de l'ESS de la CINOR.

3.2 Horaires

La Maison de services au public est ouverte de manière régulière, au moins 24 heures par semaine réparties sur au moins trois jours. Elle s'engage à ouvrir à des horaires permettant de satisfaire un large public en y rendant constamment l'ensemble des prestations prévues.

La plage horaire prévue serait comme suit : 8H- 12H et 13H-15H30.

Les parties sont informées par la CINOR 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 au minimum

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

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

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

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

- o point multimédia connecté à Internet et borne multiservice avec visio-conférence
- o Imprimante et/ou scanner

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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 CINOR s'engage à installer la signalétique nationale des Maisons de services au public et appose notamment une enseigne extérieure. A ce titre, la CINOR respecte la charte graphique des Maisons de services au public.

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

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

3.5 : Déontologie – confidentialité

Les agents de la Maison de services au public sont astreints aux règles du secret professionnel. Le gestionnaire de la Maison de services au public assure la sécurité du public, du personnel et des locaux.

3.6 Evaluation

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

Art. 4-Obligations des autres partenaires

4.1 Principes

Les organismes signataires définissent avec la CINOR, les modalités de leur participation au fonctionnement de la Maison de services au public, notamment en matière de services numériques et de formation à destination de l'agent en charge de la MSAP.

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.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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 peuvent être précisées, le cas échéant, dans des conventions bilatérales entre chaque opérateur partenaire et la Maison de services au public du Brûlé.

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

la Maison de services au public.
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



Art. 7- Adhésion ou retrait de partenaires

La CINOR 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 CINOR qui en informera les autres partenaires.

De même, le Président de la CINOR 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.

La CINOR 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, la CINOR informe ses partenaires sous préavis d'un 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 pour une durée de trois (3) ans à compter de sa signature, avec tacite reconduction

préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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 Saint Denis, le.....

Les signataires :

Le Président de la CINOR, Gestionnaire de la Maison de services au public.

Les partenaires de la Maison de services au public :

Le Maire de la Ville de Saint Denis	Le Directeur régional de Pôle Emploi
Le Directeur régional de la CAF	Le Président de SOLIDARNUM
La Présidente de la Mission Locale Nord Réunion	

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



Liste des annexes

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

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



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

Annexe 4: Charte nationale de qualité

Annexe 1

Offre de base des opérateurs nationaux partenaires du dispositif

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

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

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

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

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

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



A. ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION

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

- Délivrer une information générale ou personnalisée de premier niveau à tout usager désirant connaître les prestations et services susceptibles de répondre à sa situation et le renseigner sur les principales conditions à satisfaire et démarches à réaliser pour les obtenir
- Mettre à la disposition du public la documentation relative à l'offre de services partenaire afin de l'aider à identifier ses droits (dépliants, guides, ...) et assurer la promotion de certains services et dispositifs (affichage mural)
- Orienter les usagers vers l'agence partenaire la plus proche (en l'informant sur les horaires d'ouverture au public) ou selon les modalités de contact indiquées par l'opérateur
- Permettre un accès au site partenaire dédié depuis les postes en libre consultation
- Relayer les grands événements partenaires auprès des usagers

B. DEMARCHES NECESSITANT L'APPUI DE L'AGENT

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

B1/ FACILITATION NUMERIQUE

- Mission d'accompagnement à l'utilisation des services en ligne :
 - Aide à la navigation sur le site (recherche d'informations)
 - Aide pour trouver les informations relatives au dossier personnel de l'utilisateur (actualisation de sa situation, consultation des paiements, des attestations, etc.)
 - Aide à la réalisation de télé-procédures
 - Aide à la réalisation de simulations
 - Aide à la création d'un compte personnel sur l'espace partenaire

Accusé de réception en préfecture
974-219740113-20181127-183007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



→ 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
Accusé de réception en préfecture
974-219748115-20181121-183067-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



C. ACCOMPAGNER POUR RESOUDRE/ANTICIPER DES DIFFICULTES

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

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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	A recruter	Mairie Annexe- Le Brûlé 97400 Saint Denis	Animateur
CINOR	JOGAMA Yannis	Tél : 0262 80 12 66 mail : yannis.jogama@cinor.org 3, rue de la Solidarité - CS 61025 97495 STE CLOTILDE CEDEX	Chargé de mission
La Ville de Saint Denis	BALTHAZAR Murielle	Mairie Annexe- Le Brûlé 97400 Saint Denis	Coordonnatrice Politique de la Ville
Pôle Emploi	PATEL Mohammed	Centre d'affaires CADJEE – BAT C 62, Boulevard du Chaudron – CS 52008 – 97744 Saint Denis Cedex Tél. 0262 90 24 62 / 0692 87 40 57 Mail : mohammed.patel@pole-emploi.fr	Chargé de mission Direction de la stratégie et des Relations Extérieures
CAF	AH FAH Michel	Mail : michel.ahfah@cafreunion.cnafmail.fr Tél : 0262 48 65 82 412, rue Fleur de Jade, CS 61038 – 97833 Sainte Marie CEDEX	Responsable de département
Mission Locale Nord Réunion	A désigner	19, RTE Moufia, 97490 Saint Denis	
Association SOLIDARNUM	Daniel MEMBRIVES	Tél ; : 0692 77 39 41 Mail : danielm@solidarnum.org	Délégué Général

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.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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

1- Personnel

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

L'animateur aura pour :

MISSION PRINCIPALE : ANIMATION DE LA MSAP du Brûlé

- Accueillir, renseigner, accompagner, orienter le public de la MSAP, sur le flux ou en rendez-vous, physiquement ou par téléphone ou mail (24 heures d'ouverture par semaine),
- Accompagner le public sur l'outil informatique, l'accès aux différentes plateformes numériques,
- Se former et s'informer auprès des partenaires institutionnels, professionnels et sociaux Etablir un suivi statistique de l'activité de la MSAP, Contribuer à la communication et à la promotion de la MSAP,
- Assurer l'interface avec les autres services de la CINOR, de Saint Denis.. pour laquelle des informations de 1er niveau seront aussi réalisées auprès des usagers.
- Assurer le fonctionnement général de la MSAP : commande de fournitures, affichage, gestion et accueil des partenaires pour leurs permanences, ouverture et fermeture du lieu...,
- Recherche de nouveaux partenaires

MISSION SECONDAIRE : SOUTIEN AUX AUTRES MISSIONS DU TERRITOIRE

- Participer à la vie du service et en fonction des besoins et des capacités, venir en soutien sur les autres activités, notamment celles initiées par la CINOR ou la Ville de Saint Denis

1.2 Personnel d'accueil

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

- faciliter l'accès aux services publics partenaires des habitants de la zone d'implantation de la structure
- permettre aux usagers d'exprimer tout type de demande en relation avec les institutions ou avec les structures dédiées compétentes (administrations, services sociaux, emploi-formation...)

Le chargé d'accueil informe assure le traitement et le suivi administratif des demandes et participe à la gestion administrative de la structure.

Accusé de réception en préfecture
974 21079915 2018127189007 DE
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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 du Brûlé à Saint Denis 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
- 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 la propriété de la CINOR.

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

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

2.3 TIC

Les ordinateurs sont propriétés de la Maison de services au public du territoire du Brûlé à Saint Denis.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



3- Modalités financières et matérielles de fonctionnement

3.1 Ressources financières

Apports des participants

Que la CINOR prend en charge les frais liés à la bureautique, le matériel numérique et informatique, 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.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



Annexe 4

Charte nationale de qualité des Maisons de services au public

4.1 Eléments d'information à porter à connaissance du public

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

Grâce aux Maisons de services au public vous pouvez :

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

Un agent vous accueille aimablement.

Il 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.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



Les partenaires de votre Maison de services au public :

- La Ville de Saint Denis
- La Caisse d'Allocations Familiales de La Réunion
- Pôle Emploi
- La Mission Locale Nord Réunion
- Association Solidarnum

Les engagements de service des Maisons de service au public

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

Accusé de réception en préfecture
972-21974014-20181107-185207-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception en préfecture : 06/12/2018

**Convention-cadre de la Maison de services au public
du Brûlé à Saint Denis**



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.
----	---

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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>Accusé de réception en préfecture 974-219740115-20181127-185007-DE Date de télétransmission : 06/12/2018 Date de réception préfecture : 06/12/2018</p>		<p><u>Cas d'un dossier papier</u> :</p>

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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

Engagement 2 – Un accueil attentif et courtois

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

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

11	Nous répondons à vos courriers dans un délai maximum d'un mois.	Dans le cas où la Maison de services au public reçoit votre demande par courrier, elle y répond dans un délai maximum d'un mois : - soit par une réponse sur le fond, - soit, si votre demande le nécessite et dépasse le champ de compétence de la MSAP, par une réponse vous orientant sur le référent Métier compétent, en fournissant le nom et le prénom de la personne ainsi que ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques.
----	---	--

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



		<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, elle y répond dans un délai maximum d'une semaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit par une réponse sur le fond ; - soit, si votre demande le nécessite et dépasse le champ de compétence de la MSAP, par une réponse l'orientant sur le référent Métier compétent, en fournissant le nom et le prénom de la personne ainsi que ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques. <p>L'adresse électronique à laquelle vous pouvez vous adresser est indiquée sur les documents envoyés par la MSAP.</p> <p>Sont exclus de ce principe de réponse à tous les courriels : les messages ayant un caractère injurieux, farfelu, d'envois automatiques ou de proposition commerciale, ceux sans adresse courriel correcte.</p> <p>Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des 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>
<p>Accusé de réception : 06/12/2018 974-219740115-20181127-185007-DE Date de télétransmission : 06/12/2018 Date de réception préfecture : 06/12/2018</p>		

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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

Engagement 5 – A votre écoute pour progresser

15	Nous mesurons annuellement la satisfaction des usagers et vous informons des résultats.	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.
----	---	---

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Charte nationale de qualité des Maisons de services au public

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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 :

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

Pour les organismes partenaires :

Néant.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Autoévaluations régulières effectuée par l'agent d'accueil.

2	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>
---	--	---

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :
 en préfecture
 974-219740115-20181127-185007-DE
 Date de télétransmission : 06/12/2018
 Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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).

3	Nous facilitons la constitution de vos	L'agent d'accueil de la MSAP vous apporte son aide pour l'accomplissement des démarches auprès des organismes partenaires.
---	--	--

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127_185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception en préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



	dossiers et les transmettons aux organismes compétents.	<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"> - L’agent d’accueil fournit les formulaires et notices appropriées, - Il vous explique le langage et les grands principes administratifs relatifs à la démarche, - Il donne les informations et explications nécessaires à l’usager pour remplir les formulaires et compléter le dossier (pièces justificatives), - Il vous appartient de valider et signer votre formulaire, - Une fois le dossier constitué, l’agent d’accueil vérifie qu’il est complet et peut le communiquer à l’organisme compétent.
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p> <p>Pour la MSAP : Tenue du stock des formulaires et notices, et/ou connaissance des moyens permettant de les imprimer à la demande. Connaissance par l’agent d’accueil des télé-procédures existantes. Etablissement d’une fiche de transmission accompagnant les dossiers papier transmis, dans laquelle il peut indiquer toute information complémentaire utile.</p> <p>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.</p> <p><u>Suivi / contrôle du respect de l’engagement</u> 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>		
3 bis	Nous mettons à votre disposition le matériel vous permettant	<p>Un ou plusieurs des équipements suivants peuvent être mis à votre disposition dans la Maison de services au public :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un point multimédia connecté à Internet, ou borne multiservice, - un équipement de visiocommunication.

Accusé de réception en date de 06/12/2018 à 11h52
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception en date de 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



d'effectuer certaines démarches à distance et de manière autonome.

Ces équipements sont installés pour pouvoir être utilisés dans de bonnes conditions de discrétion.

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.

En cas de panne, le matériel est remis en état de marche dans le meilleur délai.

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

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).

974-219740115-20181127-185007-DE

Date de télétransmission : 06/12/2018

Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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).

5	Nous préparons la prise en compte	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.
---	-----------------------------------	---

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



	charge de vos demandes par les organismes 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.
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p> <p>Pour la MSAP : Après avoir fait appel au référent Métier d'un organisme partenaire et si la situation de l'utilisateur le justifie, un rendez-vous pourra être pris pour l'utilisateur avec une personne du service compétent de l'organisme. En aucun cas la Maison de services au public ne doit être réduite à un bureau de prise de rendez-vous avec les organismes partenaires. L'agent de la MSAP prépare donc l'utilisateur à son rendez-vous : lieu, horaire et nom de la personne, ainsi qu'information sur la documentation et pièces justificatives à apporter lors du rendez-vous.</p> <p>Pour les organismes partenaires : Dans le cadre d'un appel à un référent Métier et si la demande de l'utilisateur le nécessite, l'organisme s'engage à lui proposer un rendez-vous avec la personne compétente, plutôt qu'à l'inviter à se rendre de manière anonyme à ses guichets d'accueil. Les organismes partenaires accueillent l'utilisateur qui a pris un rendez-vous par l'intermédiaire d'une Maison de services au public et lui facilitent ses démarches : respect de l'horaire du rendez-vous, le rendez-vous est assuré par la bonne personne, dont les compétences sont adéquates avec la demande de l'utilisateur. Ils indiquent à l'utilisateur le délai prévisionnel de traitement de leur dossier.</p> <p><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u> Planning des rendez-vous pris par l'animateur d'accueil de la MSAP pour des usagers. Enquête usagers et évaluation par les organismes partenaires (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation de la MSAP).</p>		
6	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).
<p>Accusé de réception en préfecture 974-219740115-20181127-185007-DE Date de télétransmission : 06/12/2018 Date de réception préfecture : 06/12/2018</p>		

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



		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.
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p> <p>Pour la MSAP : Aménagements appropriés et/ou procédure spécifique prévue pour l'accueil des personnes à mobilité réduite.</p> <p>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.</p> <p><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u> 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.</p>		
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.
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p> <p>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.</p> <p>Pour les organismes partenaires : Néant</p> <p><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u> 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

<p>Accusé de réception en préfecture 974-219740115-20181127-185007-DE Date de télétransmission : 06/12/2018 Date de réception en préfecture : 06/12/2018</p>	<p>Accueil physique : Nous vous accueillons avec</p>
--	---

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :

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

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

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Attestation de formation.

Procédure d'accueil physique et téléphonique.

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

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

9	<p>Nous veillons au confort de l'espace d'accueil et d'attente.</p>	<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.</p> <p>L'espace d'attente comporte au minimum des sièges en bon état.</p>
---	---	--

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :

Présence de manière ordonnée et classée de la documentation fournie par les organismes partenaires

974-219740115-20181127-185007-DE

Date de réception : 06/12/2018

Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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, - 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>Accusé de réception en préfecture 974-219740115-20181127-185007-DE Date de télétransmission : 06/12/2018 Date de réception préfecture : 06/12/2018</p>		

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



		<p>Sont exclus de ce principe de réponse à tous les courriers : les courriers ayant un caractère injurieux, farfelu ou de proposition commerciale.</p> <p>Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Maisons de services au public est <i>l'accueil physique</i> des usagers.</p>
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p> <p>Pour la MSAP : Sensibilisation des agents de la MSAP à la nécessité de lisibilité et clarté des courriers, privilégiant un langage et une mise en page adaptés. Les courriers doivent comporter 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>Pour les organismes partenaires : Les référents métier indiquent à l'agent de la MSAP les coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques) à communiquer aux usagers.</p> <p><u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u> Procédure d'enregistrement du courrier arrivée et départ. Indicateur de suivi du courrier.</p>		
12	<p>Nous répondons à vos 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"> - soit par une réponse sur le fond ; - soit, si votre demande le nécessite et dépasse le champ de compétence de la MSAP, par une réponse l'orientant sur le référent Métier compétent, en fournissant le nom et le prénom de la personne ainsi que ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques. <p>L'adresse électronique à laquelle vous pouvez vous adresser est indiquée sur les documents envoyés par la MSAP.</p> <p>Sont exclus de ce principe de réponse à tous les courriels : les messages ayant un caractère injurieux, farfelu, d'envois automatiques ou de proposition commerciale, ceux sans adresse courriel correcte.</p>
<p>Accusé de réception en préfecture 974-219740115-20181127-185007-DE Date de télétransmission : 06/12/2018 Date de réception préfecture : 06/12/2018</p>		<p>Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Maisons de services au public est <i>l'accueil physique</i> des usagers.</p>

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :

Sensibilisation des agents de la MSAP à la nécessité de lisibilité et clarté des courriels, privilégiant un langage et une mise en page adaptés. Les courriels doivent comporter les nom, prénom, numéro de téléphone de l'agent de la MSAP chargé du dossier, ainsi que les coordonnées de la MSAP (adresses postale et électronique, téléphone), horaires d'ouverture de la MSAP.

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

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.
----	--	--

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :

Disposer d'un répondeur activé en dehors des horaires d'ouverture.

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

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	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.
----	---	---

Accusé de réception préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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

Engagement 5 – A votre écoute pour progresser

15	Nous mesurons annuellement la satisfaction des usagers et vous informons des résultats.	Tous les ans une enquête sur votre satisfaction et vos attentes est réalisée au niveau de votre MSAP et/ou de votre département. Les résultats de cette enquête sont exploités et donnent lieu à une information (exemple : par voie d'affichage, de lettre d'information) et à des actions d'amélioration. De plus, chaque MSAP dispose d'un registre, pour que vous puissiez y consigner vos remarques et suggestions par rapport à ce service.
<p><u>Moyens à mettre en œuvre</u></p> <p>Pour la MSAP : Dans un souci permanent d'amélioration de la qualité des MSAP, chaque Maison : - met en place un dispositif précis de recueil des fréquentations de sa Maison, - rend compte aux organismes publics des difficultés dans la relation avec eux de manière constructive pour pouvoir innover, - recherche et suscite constamment les adaptations et améliorations des procédures, - coopère au dispositif d'évaluation des MSAP ; - participe à une réunion de bilan annuelle sur les activités des Maison de services au public du département ; - la MSAP met à disposition des usagers d'un registre de remarques et suggestions, et collecte de ce registre pour actions par la cellule départementale d'animation des MSAP.</p> <p>Pour la Cellule départementale d'animation des MSAP :</p>		

collecte de ce registre
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Page de 36 de 37

Convention-cadre de la Maison de services au public du Brûlé à Saint Denis



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.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20181127-185007-DE
Date de télétransmission : 06/12/2018
Date de réception préfecture : 06/12/2018