3.2 Modalité d'organisation entre la CCVB et la MSAP

Le document intitulé,« Les services actuellement présents au sein de la Maison de la Vallée et dans son environnement immédiat », joint à la convention, apporte des précisions supplémentaires sur l'offre globale de services au public au niveau du bourg-centre. Outre les activités des signataires, il présente l'ensemble des intervenants partenaires de la Communauté de communes.

Annexe 5

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 :
  - Pour effectuer vos démarches en ligne,
  - Pour obtenir un formulaire et sa notice
  - Pour vous aider à constituer un dossier,
- Suivre votre dossier personnel, pour les administrations qui ont ouvert le suivi de dossier sur Internet,
- Obtenir un rendez-vous avec un agent d'une administration, si votre demande le nécessite.

Un agent vous accueille aimablement.

Il ne sait pas tout, mais il sait chercher, vous orienter, vous conseiller, vous aider.

Les Maisons de services au public, 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.

Convention locale de la Maison de services au public : « Maison de la Vallée »	Maison de services au public

Les engagements de service des Maisons de service au public

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

4.2 Description des 5 engagements de service

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

1	Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans notre Maison de services au public	Les horaires sont clairement présentés à l'entrée de la Maison de service au public. 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. La présente Charte de qualité est disponible dans la MSAP. 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. La Maison de services au public est ouverte au moins 24 heures par semaine sur l'ensemble des prestations prévues.
2	Nous vous informons sur vos droits et sur les conditions d'accomplissement de vos démarches.	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. L'agent de la MSAP conseille l'usager sur la recherche d'information, sur la réglementation applicable. Si nécessaire, il lui donne des explications sur les contraintes et demandes administratives.
3	Nous facilitons la constitution de vos dossiers et les transmettons aux organismes compétents.	L'agent d'accueil de la MSAP vous apporte son aide pour l'accomplissement des démarches auprès des organismes partenaires. Il détermine avec vous le mode d'accomplissement de la démarche : télé procédure ou constitution d'un dossier papier. <u>Cas d'une télé procédure</u> : l'agent d'accueil vous accompagne dans la réalisation de la télé procédure. Il vous appartient de valider votre télé déclaration. <u>Cas d'un dossier papier</u> : - L'agent d'accueil fournit les formulaires et notices appropriées, - Il vous explique le langage et les grands principes administratifs relatifs à la démarche, - Il donne les informations et explications nécessaires à l'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.
3 bis	Nous mettons à votre disposition du matériel vous permettant d'effectuer certaines démarches à distance et de manière autonome.	Un ou plusieurs des équipements suivants peuvent être mis à votre disposition dans la Maison de services au public : - un point multimédia connecté à Internet, ou borne multiservice, - un équipement de visiocommunication (et/ou une webcam). Cet ou 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.
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).	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 ... Le service offert est alors le même que dans la Maison de services au public.
4	Nous associons les organismes partenaires à l'analyse de votre situation.	Si votre situation présente une complexité particulière, l'agent de la Maison de services au public peut consulter en temps réel les organismes partenaires. En fonction des informations données par ces organismes partenaires, il peut vous indiquer le délai prévisionnel du traitement de son dossier.
5	Nous préparons la prise en charge de vos demandes par les organismes partenaires.	Si votre demande le nécessite, l'agent d'accueil de la MSAP peut vous organiser un rendez-vous avec la personne compétente de l'organisme partenaire. La Maison de services au public vous aide à préparer ce rendez-vous, en vous indiquant précisément le nom de la personne avec laquelle vous avez rendez-vous, ses coordonnées, les éléments et pièces justificatives à apporter.
6	Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	Selon la configuration physique des locaux de la Maison de services au public, des équipements appropriés sont mis en place pour recevoir les personnes à mobilité réduite (exemples : rampes d'accès, ascenseurs, points d'accueil au rez-de-chaussée ou à proximité). En cas d'impossibilité 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.

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

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

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

Convention locale de la Maison de services au public : « Maison de la Vallée »	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.

Convention locale de la Maison de services au public : « Maison de la Vallée »	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 : « Maison de la Vallée »	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	Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans notre Maison de services au public.	Les horaires sont clairement présentés à l'entrée de la MSAP. 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. La présente Charte de qualité est disponible dans la Maison de services au public. 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. La Maison de services au public est ouverte au moins 24 heures par semaine, réparties sur au moins trois jours.

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	Nous vous informons sur vos droits et sur les conditions d'accomplissement de vos démarches.	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. L'agent de la MSAP conseille l'usager sur la recherche d'information, sur la réglementation applicable. Si nécessaire, il lui donne des explications sur les contraintes et demandes administratives.

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'usager lorsque ce service y est disponible et sous le contrôle et la responsabilité de l'usager),
- 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'usager 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 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 dossiers et les transmettons aux organismes compétents.	L'agent d'accueil de la MSAP vous apporte son aide pour l'accomplissement des démarches auprès des organismes partenaires. Il détermine avec vous le mode d'accomplissement de la démarche : télé procédure ou constitution d'un dossier papier. Cas d'une télé procédure : l'agent d'accueil vous accompagne dans la réalisation de la télé procédure. Il vous appartient de valider votre télé déclaration. Cas d'un dossier papier : - 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.

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :
Tenue du stock des formulaires et notices, et/ou connaissance des moyens permettant de les imprimer à la demande.
Connaissance par l'agent d'accueil des télé-procédures existantes.
Etablissement d'une fiche de transmission accompagnant les dossiers papier transmis, dans laquelle il peut indiquer toute information complémentaire utile.

Pour les organismes partenaires :
Fournitures des formulaires et notices.
Dans le cadre de la formation dispensée :
- Formation à la constitution des dossiers relatifs à leurs démarches,
- Formation des agents à l'utilisation des télé-procédures existantes.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement
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).

3 bis	Nous mettons à votre disposition du matériel vous permettant d'effectuer certaines démarches à distance et de manière autonome.	Un ou plusieurs des équipements suivants peuvent être mis à votre disposition dans la Maison de services au public : - un point multimédia connecté à Internet, ou borne multiservice, - un équipement de visiocommunication. Cet ou 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 entrainer 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'usager 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'intervenions de l'agent d'accueil de la MSAP. Lorsque la demande de l'usager 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'usager présent à la MSAP.
Les organismes fixent les dates limites de réponse aux courriers ou courriels adressés par les usagers par l'intermédiaire d'une Maison de services au public.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement
Constitution d'un annuaire (maintenu à jour) des référents Métier par domaine de compétence.
Existence de procédures définissant les règles de relation entre l'agent de la MSAP et les référents Métier (ces procédures peuvent prévoir des bilans réguliers avec les organismes partenaires sur la qualité de fonctionnement de ces relations).

5	Nous préparons la prise en charge de vos demandes par les organismes partenaires.	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.
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 œuvre

Pour la MSAP :

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

Pour les organismes partenaires :

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

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

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

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

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :

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

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

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

Engagement 2 – Un accueil attentif et courtois

8	Nous vous accueillons avec courtoisie et vous donnons le nom de votre interlocuteur.	<u>Accueil physique</u> : - 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 ». <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 ».

<u>Moyens à mettre en œuvre</u>

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

<u>Suivi / contrôle du respect de l'engagement</u>
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.

<u>Moyens à mettre en œuvre</u>

Pour la MSAP :
Présence de manière ordonnée et classée de la documentation fournie par les organismes partenaires.
Réalisation d'une procédure d'ouverture et fermeture de la MSAP, instituant une mise en ordre systématique.
Entretien des locaux de la MSAP.

Pour les organismes partenaires :
Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement
Planning d'entretien des espaces d'accueil.

10	Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.	La Maison de services au public dispose d'un espace où vous pouvez être reçu en étant isolé de l'espace d'accueil, si la particularité de votre situation nécessite la conduite d'un entretien confidentiel.

Moyens à mettre en œuvre

Pour la MSAP :
Aménagement d'un espace isolé de l'espace d'accueil offrant un minimum de confidentialité à l'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 *l'accueil physique* 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.

12	Nous répondons à vos courriels dans un délai maximum d'une semaine.	Si la Maison de services au public reçoit votre demande par courriel, il y répond dans un délai maximum d'une semaine : - 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. L'adresse électronique à laquelle vous pouvez vous adresser est indiquée sur les documents envoyés par la MSAP. 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. Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Maisons de services au public est *l'accueil physique* des usagers.

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 *l'accueil physique* 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 apportons une réponse systématique.	Vous pouvez formuler une réclamation par courrier directement auprès de votre Maison de services au public. La MSAP s'engage à répondre sur le fond aux réclamations dans un délai maximum d'un mois dans la mesure où vous avez précisé vos coordonnées postales.

Moyens à mettre en œuvre

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

Pour les organismes partenaires :
Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement
Registre des réclamations et réponses apportées.
Indicateurs de suivi des réponses aux réclamations, pour tous les destinataires potentiels des réclamations des usagers.

Engagement 5 – A votre écoute pour progresser

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

Moyens à mettre en œuvre

Convention locale de la Maison de services au public :

« Maison de la Vallée »

Maison de services au public

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.

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.