



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DE LA MAYENNE

CONVENTION DEPARTEMENTALE FRANCE SERVICES

Préambule :

L'accessibilité aux services publics est un enjeu d'égalité et de cohésion sociale. Face à l'évolution des modes de vie et des technologies, la reconfiguration du lien entre l'Etat et les citoyens est indispensable, nous invitant par là même à repenser l'organisation de nos services publics. Pour lutter contre le sentiment d'abandon qui se fait jour dans certains territoires, il est impératif de repenser les lieux d'accueil de proximité, tout en facilitant l'accès des usagers aux démarches administratives du quotidien. De même, les politiques publiques d'accès aux droits et de promotion de l'inclusion numérique sont pour l'Etat une priorité. Elles prennent corps aujourd'hui dans l'ambition France Services. Ce nouveau dispositif couvrant l'ensemble des services publics du quotidien, concerne toute la population et tous les territoires, avec une attention particulière portée aux plus isolés d'entre eux (les territoires ruraux, les quartiers politique de la Ville, les territoires ultramarins)

France Services porte cinq priorités :

- Un renforcement de l'offre de service : les usagers seront accompagnés dans leurs démarches administratives propres aux neuf partenaires de France Services (Pôle emploi, CNAMTS, CCMSA, CNAF, CNAV, DGFIP, La Poste, ministère de la Justice, ministère de l'Intérieur). Ce déploiement s'appuiera sur la montée en gamme des maisons de services au public (MSAP) existantes, qui obtiendront la labélisation France Services à la condition qu'elles respectent les exigences de qualité de service requises. L'objectif étant que les maisons du réseau actuel deviennent progressivement France Services avant 2022. L'offre de service socle sera enrichie progressivement par l'apport de nouveaux partenaires, tant publics que privés. Les France Services ont par ailleurs vocation à devenir un acteur clé de l'inclusion numérique et de la lutte contre l'illectronisme sur les territoires.
- Un ancrage local privilégié : France Services s'inscrit dans une volonté d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics de l'Etat, mais aussi de l'ensemble des collectivités territoriales. Chaque structure sera donc amenée à collaborer étroitement avec les collectivités pour fournir un service proche des besoins de la population.
- Un engagement à la résolution des difficultés : l'accompagnement des usagers ne se fera pas sur de la réorientation, mais comprendra un engagement à la résolution des difficultés rencontrées. Celui-ci sera permis grâce à une formation des agents polyvalents aux démarches propres à chacun des partenaires, ainsi qu'à une relation privilégiée avec les interlocuteurs spécialisés désignés par chacun des opérateurs du bouquet de service.
- Un renforcement du maillage.

- Un financement garanti : les modalités de financement, qui seront revues annuellement en fonction des nouvelles ouvertures, permettront, d'assurer la montée en gamme et la pérennisation du dispositif existant jusqu'à fin 2021 et permettre l'ouverture progressive de nouvelles France Services. Ceci exposé, il a été arrêté et convenu des dispositions suivantes.

Art. 1- Objet de la Convention

Cette convention a pour objet de :

- définir les modalités d'organisation et de gestion des France Services qui sont présentes dans le département,
- organiser les relations entre
 - les gestionnaires des France Services (ci-après dénommés « gestionnaires France Services ») et
 - les représentants locaux des partenaires nationaux signataires de l'Accord cadre national France Services (ci-après dénommés partenaires France Services) et les partenaires non-signataires de l'Accord cadre national France Services mais qui interviennent dans au moins une structure du département (ci-après dénommés les « partenaires locaux France Services »).

Cette convention est tripartite : les signataires en sont le Préfet, les représentants des gestionnaires France Services, et les partenaires France Services.

Art. 2- Missions

2.1 Missions principales

Les structures France Services ont principalement pour mission :

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

2.2 Prestations rendues au public

L'implication de tous les partenaires nationaux signataires de l'Accord cadre national France Services est obligatoire dans chaque France Services. Leur présence est assurée via l'organisation d'un back office opérationnel, le front office étant assuré en permanence par les agents polyvalents des France Services.

D'autres prestations pourront être ajoutées en complément des besoins des usagers.

Art. 3 - Adhésion à la « Charte nationale d'engagement »

Les relations des France Services avec le public et les organismes signataires sont régies par la Charte nationale d'engagement des Structures France Services et par le « Bouquet de services » figurant en annexe 2.

La Charte nationale d'engagement impose le socle de services minimum, des horaires d'ouverture, des exigences en matière de formation des agents, des critères d'équipement et d'aménagement des espaces et un reporting des activités par structure.

Les France Services doivent répondre aux demandes de données quantitatives et qualitatives nécessaires à l'évaluation du dispositif en renseignant de manière obligatoire l'outil de reporting mis à disposition sur le site internet prévu à cet effet.

Art. 4- Obligations des gestionnaires France Services

4.1 Principes

La gestion des France Services est conduite de manière active afin de rechercher constamment les prestations et l'organisation optimales pour répondre aux demandes du public.

La gestionnaire France Services organise et développe la coopération avec et entre les partenaires soussignés. Il assure la gestion administrative et financière de la France Services.

4.2 Horaires et délai de réponse :

Les France Services sont ouvertes de manière régulière, au moins 24 heures par semaine réparties sur au moins cinq jours, en y rendant constamment l'ensemble des prestations prévues par la présente convention, avec des horaires permettant de satisfaire un large public.

En cas de modifications substantielles de ces horaires, les parties sont informées en amont par les gestionnaires France Services, lesquels s'engagent à prendre toutes les dispositions nécessaires pour en informer le public.

Les horaires d'ouverture de la structure sont également affichés de façon visible à l'entrée de la France Services.

Tout usager doit être en mesure de contacter la structure par e-mail ou par formulaire de contact.

Toutes sollicitations d'usagers relevant du périmètre d'intervention des France Services, feront l'objet d'une réponse apportée dans un délai de 72h ouvrées.

4.3 Aménagement des locaux et équipement des France Services

Les France Services comportent au minimum :

- un point d'accueil du public occupé par les animateurs d'accueil,
- un espace confidentiel

Les espaces sont en conformité avec la réglementation en matière d'accueil du public. Ils doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Les gestionnaires des France Services assurent la sécurité du public, du personnel et des locaux, ainsi que des professionnels susceptibles d'intervenir dans la France Services.

La documentation doit être correctement présentée et actualisée, notamment celle mise à disposition par les partenaires France Services.

L'équipement informatique comprend au minimum un accès à internet, et les équipements suivant : ordinateur imprimante/scanner, photocopieuse, téléphone, et, le cas échéant tablette connectée.

Chaque France Services est tenue d'assurer un accès libre et gratuit à un **espace** numérique ou à tout outil informatique permettant de réaliser des démarches administratives dématérialisées (imprimante et scanner).

L'accès au numérique implique aussi un nombre suffisant d'outils disponibles durant les horaires d'ouverture, proportionnellement établi au regard de la fréquentation de la structure.

Les France Services s'engagent à maintenir une connexion internet de qualité de façon constante au sein des structures.

Les France Services pourront offrir un service de connexion à internet par WIFI en particulier lorsque la couverture mobile dans la structure n'est pas suffisante, ceci afin de permettre aux usagers d'utiliser leurs propres ressources informatiques (ordinateur portable, tablette, smartphone...).

Les France Services doivent être équipées au plus tôt d'un dispositif de visioconférence, et obligatoirement d'ici au 31 décembre 2022. Elles doivent prévoir un espace pour permettre aux usagers d'échanger en confidentialité.

4.4 Dénomination - signalétique

Dès sa labellisation France Services, l'espace mutualisé de services au public créé par la présente convention prend le nom de «France Services».

Les gestionnaires France Services s'engagent à installer la signalétique nationale des France Services et apposent notamment une enseigne extérieure. A ce titre, les gestionnaires de structures France Services respectent la charte graphique des France Services.

4.5 Communication

Les signataires informent le public de l'existence de la France Services et des services qui y sont proposés.

Les France Services utilisent la marque sur les différents supports de communication (affiche, flyer, dépliant, kakémono...) et mentionnent les horaires d'ouverture.

Elles renseignent la « fiche d'identité » de leur structure sur le site internet avec un contact téléphonique, une adresse électronique et des informations actualisées (horaires).

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 et externe.

4.6 Déontologie – confidentialité

Les agents des France Services sont astreints aux règles du secret professionnel.

Pour la mise en œuvre de leur mission d'information et d'aide aux démarches administratives des usagers, les agents amenés à assurer un service au sein d'une France Services peuvent connaître des données à caractère personnel de l'utilisateur grâce aux échanges de données entre services administratifs explicitement prévus à cette fin par les normes en vigueur, et/ou car les agents représentent, pour leur mission, les services administratifs en *back office* auxquels ils sont adossés, et/ou car l'utilisateur a explicitement donné mandat à l'agent de réaliser les démarches administratives en sa faveur.

Les agents France Services peuvent avoir connaissance de certaines données personnelles relatives aux usagers, à condition qu'elles soient nécessaires à la démarche réalisée au bénéfice de l'utilisateur et sous réserve qu'une base juridique ou un mandat autorise la communication du renseignement confidentiel.

Dans le cadre de l'aide aux démarches administratives numériques, l'agent France Services peut :

- aider l'utilisateur à réaliser lui-même ses démarches ;
- aller jusqu'à réaliser la démarche pour l'utilisateur s'il émet le besoin d'un accompagnement plus approfondi

Dans ce dernier cas, l'utilisation des données à caractère personnel de l'utilisateur s'exercera conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles et dans les conditions suivantes:

- les données utilisées doivent être strictement nécessaires aux démarches souhaitées par l'utilisateur et ne feront pas l'objet d'une utilisation ou exploitation commerciale ou d'une cession sans consentement exprès et information claire et adaptée de l'utilisateur ;
- le traitement des données de l'utilisateur doit être fondé sur une base juridique ;
- l'utilisateur doit être informé a minima de l'identité du responsable de traitement pour le compte duquel les données à caractère personnel sont traitées, de la finalité du traitement, les destinataires des données et les conditions d'exercice de leurs droits, conformément à l'article 48 et 105 de la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et libertés » ;

- Les données seront protégées dans des conditions de sécurité adéquates au regard de la nature des données traitées ;

Les données utilisées ne peuvent servir qu'aux seules démarches administratives et doivent être :

- réalisées au seul bénéfice de l'utilisateur (lutte contre le non recours et lutte contre la fraude) ;
- détruites à la résolution de la démarche administrative engagée ou, à défaut, au terme du délai imposé par une disposition législative ou réglementaire ;

Tout traitement de données à caractère personnel pour le gestionnaire France Services et/ou le partenaire sera, en tout état de cause, conforme aux règles légales et réglementaires en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (« loi « informatique et libertés » et règlement no 2016/679, dit règlement général sur la protection des données »).

En cas de violation de donnée à caractère personnel (par exemple divulgation à une tierce personne non autorisée), le gestionnaire France Services informe sans délais, et au plus tard 72 heures après avoir pris connaissance de cette divulgation la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Cette information s'entend comme toute violation, qu'elle soit accidentelle ou intentionnelle.

La signature d'un mandat est nécessaire pour accomplir une démarche au nom et pour le compte de l'utilisateur :

- si les deux parties, l'agent France Services et l'utilisateur, le souhaitent alors qu'elles sont ensemble pour réaliser les démarches ;
- quand les deux parties agissent à distance l'une de l'autre, l'agent France Services agissant en faveur et à la place de l'utilisateur ;

Le mandat doit être signé sur place par le mandataire et le mandant, après vérification d'identité et après avoir informé l'utilisateur sur l'utilisation de ses données à caractère personnel, ses droits et les démarches qui seront effectuées.

Il est établi en autant d'exemplaires originaux qu'il y a de parties.

L'utilisateur peut à tout moment retirer son mandat.

Le mandat doit être établi pour :

- les actions effectuées pour le compte de l'utilisateur
- les demandes de communication de données à caractère personnel

4.7 Évaluation

Chaque France Services doit pouvoir rendre compte aux partenaires nationaux de son activité, de la conformité de son offre au socle commun de services, de la qualité du service rendu à la population et de l'efficacité de sa gestion.

Cet objectif se traduit par la mise en œuvre de plusieurs dispositifs :

- un reporting obligatoire par trimestre au minimum permettant aux partenaires locaux et nationaux d'avoir une vision globale et locale de la fréquentation, des sollicitations et des motifs de contact ;
- des audits « flash » de conformité de l'offre de service proposée, conduits régulièrement par l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT), sur la base d'une grille d'évaluation ;
- des mesures de qualité de service rendu sont régulièrement organisées par les opérateurs, l'ANCT et ses partenaires institutionnels.

Les France Services s'engagent également à mesurer la satisfaction des usagers de la structure (enquêtes de satisfaction, cahier de réclamations...).

Les France Services s'engagent à publier annuellement des indicateurs de résultats de qualité de service, notamment relatifs à la satisfaction des usagers.

La satisfaction des usagers est interrogée par voie de questionnaires tous les ans.

Les France Services s'engagent à remplir l'outil de suivi de l'activité sur le site dédié.

Art. 5- Obligations des partenaires

5.1 Principes

Dans le respect de la Charte d'engagement et de l'Accord cadre national France Services, les partenaires signataires locaux définissent avec les gestionnaires France Services les modalités de leur participation au fonctionnement de la France Services, notamment en matière de services numériques ou sur le plan financier.

Ces modalités sont précisées, le cas échéant, dans les annexes entre chaque partenaire et le gestionnaire France Services.

5.2 Déclinaison de l'offre de base

5.2.1 Désignation de référents locaux

Les partenaires signataires désignent un (ou plusieurs) correspondant(s) référent(s) pour la France Services, accessible par téléphone et par mail directs, pour résoudre les cas les plus complexes (urgence, blocage administratif) dont les coordonnées figurent en annexe de la présente convention.

5.2.2 Formation du personnel

Les agents suivront de manière obligatoire une formation « métier », initiale et continue, à l'ensemble des démarches des partenaires nationaux, inscrites dans le Bouquet de services.

Les partenaires locaux peuvent offrir une formation complémentaire sur leurs métiers.

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 afin d'optimiser le partenariat.

5.2.3 Documentation

Les partenaires mettent à la disposition des France Services une documentation régulièrement actualisée à l'intention du public et des agents.

5.2.4 Traitement des dossiers et des questions

Les partenaires traitent les questions et les dossiers transmis par les France Services dans les conditions prévues par la Charte et selon leurs propres normes internes de qualité.

5.3 Déclinaison de l'offre complémentaire

Les partenaires définissent le cas échéant l'offre complémentaire dans chacune des France Services dans les annexes de la présente convention. L'offre peut être différenciée en fonction des France Services. Les partenaires ont la possibilité d'inscrire dans ces annexes les dates et lieux des permanences, les modalités pratiques en ce qui concerne les rendez-vous ponctuels et les rendez-vous en visioconférence (dispositif utilisé, connexion...).

Cette offre complémentaire sera déclinée dans des annexes qui ont été négociées avec les gestionnaires France Services et qui sont révisables.

Art. 6- Comité de pilotage

Les signataires de la présente convention, le représentant du Préfet et les porteurs de France Services se réunissent en comité de pilotage au minimum une fois par an. Le comité de pilotage met en place des processus de travail collectif régulier. Il fixe des axes de progrès à moyen terme pour renforcer les actions des France Services.

Ces réunions dresseront le bilan de la mise en œuvre du label France Services et de ses exigences dans le département et feront l'objet d'un compte rendu adressé à l'ANCT et partagé aux partenaires nationaux.

Art. 7- Adhésion ou retrait de partenaires locaux

Les gestionnaires France Services examinent les éventuelles demandes d'adhésion ou de retrait par les partenaires et en informeront la Préfecture.

Les partenaires locaux (hors partenaires inclus dans le panier de services, signataires de l'Accord cadre national France Services) peuvent se retirer de la présente convention sous un préavis de six (6) mois avant son échéance, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la structure porteuse qui en informera la Préfecture.

De même, les gestionnaires France Services peuvent dénoncer la présente convention sous le même préavis. Ils en informent le Préfet de département.

En tout état de cause, aucune Partie ne peut céder ou transférer tout ou partie de ses droits et obligations au titre de la Convention directement ou indirectement à un tiers quelconque, sauf accord exprès et préalable de l'ensemble des autres Parties.

Art. 8 - Modalités de gestion de la structure France Services

Les France services sont gérées conformément aux modalités figurant en annexe 3 à la présente convention.

Art. 9 - Durée de la présente convention

A compter de sa signature, la présente convention est établie avec tacite reconduction, pour une durée ne pouvant excéder celle de l'Accord cadre national, avec tacite reconduction.

Art. 10. 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.

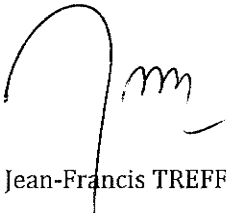
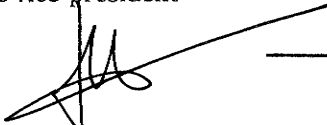
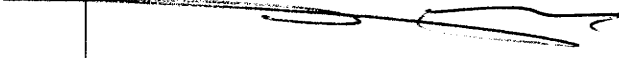
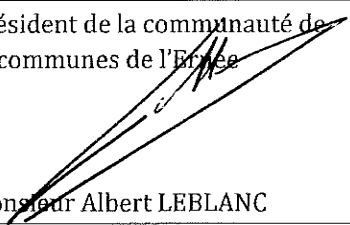
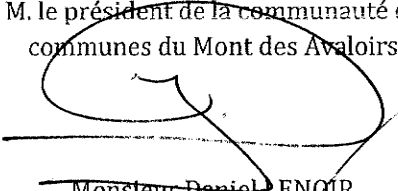


A défaut, tout litige est soumis aux tribunaux compétents.

Art. 11. 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 Laval le 24 janvier 2020

Les signataires :

<p><u>Le Préfet</u></p>  <p>Jean-Francis TREFFEL</p>	
<p><u>Les gestionnaires France Services</u></p>	
<p>Pour M. le président de la communauté de communes du Bocage Mayennais Le vice-président</p>  <p>Monsieur Jean-Marc ALLAIN</p>	<p>Pour M. le président de la communauté de communes du Pays de Craon Le vice-président</p>  <p>Monsieur Maxime CHAUVIN</p>
<p>M. le président de la communauté de communes de l'Ervee</p>  <p>Monsieur Albert LEBLANC</p>	<p>M. le président de la communauté de communes du Mont des Avaloirs</p>  <p>Monsieur Daniel LENOIR</p>
<p>Pour M. le président de la communauté de communes du Pays de Meslay-Grez Le vice-président</p>  <p>Monsieur Christian BOULAY</p>	<p>M. le président de Laval Agglomération</p>  <p>Monsieur François Zocchetto</p>

<u>Les partenaires France Services</u>	
<p>La Caisse d'Allocations familiales Représentée par M. le directeur intérimaire</p>  <p>Monsieur Sébastien HAMELET</p>	<p>La Caisse Primaire d'Assurance maladie Représentée par Mme la directrice adjointe</p>  <p>Madame Stéphanie HORALA</p>
<p>La Mutualité sociale Agricole Représentée par la directrice générale de la MSA Mayenne-Orne-Sarthe</p>  <p>Mme PILETTE</p>	<p>CARSAT Représentée par Mme la responsable de l'agence retraite de Laval</p>  <p>Madame Laëtitia ADNOT</p>
<p>Pôle Emploi: Représenté par la directrice territoriale Sarthe-Mayenne</p>  <p>Mme Astrid CUMBEMOREL</p>	<p>La Poste Représentée par M. le délégué aux relations territoriales pour la Mayenne</p>  <p>Monsieur Didier PIVETTE</p>
<p>La Direction départementale des Finances Publiques Représentée par M. le directeur départemental des finances publiques</p>  <p>Monsieur Alain CUIEC</p>	<p>La Mission Locale 53 Représentée par M. le directeur</p>  <p>Monsieur Régis ANDRÉ</p>
<p>Le ministère de la Justice Représenté par Mme la présidente du conseil départemental d'accès au droit de la Mayenne</p>  <p>Mme Sabine ORSEL</p>	

Préambule :

- France Services de Laval Agglomération - Loiron
dénommée « gestionnaire France Services »
- Portée par : Laval Agglomération
représentée par son Président François Zocchetto

Article 1 : Objet de l'avenant

Le présent avenant qui s'inscrit en complément de l'accord-cadre national France Services du 12 novembre 2019 et de la convention départementale France Services de la Mayenne du 24 janvier 2020 a pour objet de préciser les spécificités concernant l'organisation et le fonctionnement de la France Services mentionnée en préambule.

Article 2 : Localisation et coordonnées de la France Services

Espace France Services Laval Agglomération – Pôle Loiron
La Chapelle du Chêne, 53320 Loiron
Tel : 02 43 02 19 31
Mail : msap@agglo-laval.fr

Article 3: Jours et horaires d'ouverture

Du lundi au jeudi :	9h – 12h	13h 30 – 17h30
Vendredi :	9h – 12h	13h 30 – 17h

Article 4 : Accueil et fonctionnement

L'accueil et le fonctionnement de l'Espace France Services Laval Agglomération –Pole Loiron est assuré par 2 agents polyvalents. Le site dédié dispose d'un espace numérique composé de 2 ordinateurs en libre accès, de 2 bureaux confidentiels destinés à la réception des publics par les agents France Services, d'un espace documentaire et de 2 bureaux de partenaires locaux permettant d'accueillir 14 acteurs.

Article 5 : Partenariats locaux

Les structures suivantes sont les partenaires locaux de la France Services de Laval Agglomération – Loiron :

CCAS de Laval ; Conseil Départemental ; CIDFF ; Conciliateur de justice ; gendarmerie ; Soliha ; Espace Info Energie ; Pole Accueil Aidant – Aidé CCAS ; Maison Départementale de l'Autonomie ; Federation des particuliers employeurs ; GLEAM.

Fait à Laval, le 24 janvier 2020

Annexe 4

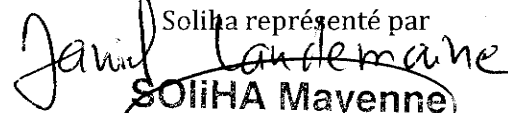
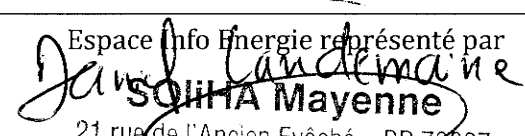
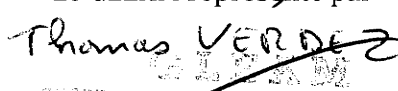
Les signataires :

Le gestionnaire France Services

M. le Président de Laval Agglomération

François ZOCCHETTO

Les partenaires locaux France Services

<p>CCAS de Laval représenté par CCAS de LAVAL Pour le Maire Président et par délégation la Vice-Présidente  Julie GALOU</p>	<p>L'Anpe pour la Solidarité du département Le Directeur général des services du Département,  Olivier GREGOIRE</p> <p>Hôtel du Département 39 rue Mazagran CS 21429 53014 LAVAL CEDI</p>
<p>Le CIOF représenté par  David Landemaine 89 Boulevard des Femmes et des Familles 53000 LAVAL Tél. : 02 43 56 99 29 - Fax 02 43 67 01 07 Mail : dcl53@wanadoo.fr</p>	<p>Solihha représenté par  SOLiHA Mayenne 21 rue de l'Ancien Evêché - BP 70837 53008 LAVAL Cedex Tél. : 02 43 91 19 91</p> <p>Conseil départemental de la Ma Hôtel du Département 39 rue Mazagran CS 21429 53014 LAVAL CEDEX</p>
<p>Espace Info Energie représenté par  David Landemaine 21 rue de l'Ancien Evêché - BP 70837 53008 LAVAL Cedex Tél. : 02 43 91 19 91</p>	<p>La Maison Départementale de l'Autonomie représentée par Christophe RICHEFOU  Hôtel du Département 39 rue Mazagran CS 21429 53014 LAVAL CEDEX</p>
<p>Le GLEAM représenté par  Thomas VERDEZ 14 Bd Brunet - 53000 LAVAL</p>	<p>La Fédération des particuliers employeurs (FEPEM) représentée par Agnès TURC </p>

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

053-200083392-20230213-S02-BC-044-2023-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 17/02/2023

Mise en ligne : le 17-02-23