

Convention départementale du Val-d'Oise France services



**France
services**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

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'État 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'État 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 classés en politique de la Ville, les territoires ultramarins).

Le dispositif 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 (ministère de l'Intérieur, ministère de la Justice, DGFIP, Pôle emploi, La Poste, CNAM, CNAF, CNAV, CCMSA). Ce déploiement s'appuiera sur la montée en gamme des maisons de services au public (MSAP) existantes qui obtiendront la labellisation 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, sous réserve de financements supplémentaires et des capacités de la structure. Les structures France services ont par ailleurs vocation à

devenir un acteur clé de l'inclusion numérique et de la lutte contre l'illectronisme dans les territoires.

- Un ancrage local privilégié.
France services s'inscrit dans une volonté d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics de l'État, 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 structures 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 structures France services qui sont présentes dans le département du Val-d'Oise ;
- d'organiser les relations entre
 - les gestionnaires des structures 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).

Cette convention est tripartite. Les signataires en sont le préfet de département, les représentants des gestionnaires des structures France services et les partenaires France services.

Art. 2 – Missions des structures France services

2.1 Missions principales

Les structures France services ont principalement pour missions :

- l'accueil, l'information et l'orientation du public ;
- l'accompagnement des usagers à l'utilisation des services en ligne 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'engagement de tous les partenaires nationaux signataires de l'accord cadre national France services est obligatoire dans chaque structure France services. Leur présence est assurée via l'organisation d'un service d'appui opérationnel, le contact direct avec le public étant assuré en permanence par les agents polyvalents des structures France services.

D'autres prestations pourront être ajoutées en complément des besoins des usagers, sous réserve des capacités et des moyens supplémentaires qui pourraient être alloués à la structure.

L'offre de services est inscrite dans la charte France services socle intégrant les neuf opérateurs permettant à la structure France services d'assurer un accueil de premier niveau et d'orienter les demandes complexes nécessitant l'intervention de l'opérateur, seul en capacité d'accompagner et de répondre à la demande. Au-delà du bouquet de services, l'intégration de nouveaux partenaires doit être validée par la structure France services au regard de sa capacité à intégrer de nouveaux services et du financement attaché.

Art. 3 – Adhésion à la charte nationale d'engagement

Les relations des structures 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, la formation des agents, des critères d'équipement et d'aménagement des espaces et un rapportage des activités par structure.

Les structures 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 rapportage trimestriel mis à disposition sur le site électronique prévu à cet effet.

Art. 4 – Obligations des gestionnaires France services

4.1 Principes

La gestion des structures France services est conduite de manière active afin de rechercher constamment les prestations et l'organisation optimales pour répondre aux demandes du public dans les limites des moyens alloués.

Le gestionnaire France services organise et développe la coopération avec et entre les partenaires soussignés.

Il assure la gestion administrative et financière de la structure France services.

4.2 Horaires et délais de réponse

Les structures France services sont ouvertes de manière régulière, au moins vingt-quatre 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 structure France services.

Tout usager doit être en mesure de contacter la structure par voie électronique ou par formulaire de contact.

Les opérateurs sollicités par les structures France services s'efforceront de leur apporter une réponse rapide pour qu'elles puissent revenir auprès des usagers dans un délai de soixante-douze heures ouvrées.

4.3 Aménagement des locaux et équipement des structures France services

Les structures France services comportent au minimum :

- un point d'accueil du public tenu 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 structures France services assurent la sécurité du public, du personnel et des locaux, ainsi que des professionnels susceptibles d'intervenir dans la structure.

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 suivants : ordinateur, imprimante/scanner, photocopieuse, téléphone, et, le cas échéant, tablette connectée.

Chaque structure France services est tenue d'assurer un accès libre et gratuit à un espace numérique. L'utilisation des outils informatiques doit être liée à la réalisation de démarches administratives dématérialisées.

L'accès au numérique nécessite un nombre suffisant d'outils disponibles durant les horaires d'ouverture.

Les structures France services s'engagent à maintenir une connexion électronique de qualité de façon constante.

Les structures France services peuvent éventuellement offrir un service de connexion à internet par WIFI quand cela leur est possible, 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 structures 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, également pour cette modalité.

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 France services et apposent notamment une enseigne extérieure. À ce titre, les gestionnaires France services respectent la charte graphique des structures France services.

4.5 Communication

L'espace mutualisé de services au public, dès sa labellisation, bénéficie du label France services. La signalétique France services sera fournie et déclinable selon les besoins pour être précédée au nom de la structure porteuse pré existante.

Les structures France services utilisent la marque sur les différents supports de communication (affiche, 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, notamment sur les 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 structures 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 structure 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 appui 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 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 accompagner l'utilisateur dans la réalisation de ses démarches tout en cherchant à l'autonomiser.

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, des destinataires des données et des conditions d'exercice de leurs droits, conformément aux articles 48 et 105 de la loi n° 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 dans les structures France services 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 n° 2016/679 du 27 avril 2016, 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 délai, et au plus tard 72 heures après avoir pris connaissance de cette divulgation, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), l'autorité préfectorale et le responsable de l'opérateur concerné. Cette information s'entend comme toute violation, qu'elle soit accidentelle ou intentionnelle.

La signature d'un mandat est possible 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.

Dans ce cas, 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 peut 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 structure France services doit pouvoir rendre compte aux partenaires locaux et 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 structures France services s'engagent également à mesurer la satisfaction des usagers de la structure (enquêtes de satisfaction, cahier de réclamations...).

Les structures 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 structures 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 structure 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 correspondants référents pour la structure France services, accessibles par téléphone et par

courriel 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 agents suivront également de manière obligatoire la formation dédiée au service Aidants Connect.

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...).

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 structures 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 structures 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 structures France services dans les annexes de la présente convention en fonction des moyens supplémentaires qui pourraient être alloués à la structure. L'offre peut être différenciée en fonction des structures France services.

Les partenaires ont la possibilité d'inscrire dans ces annexes les dates et lieux des permanences, les modalités pratiques des rendez-vous ponctuels et des rendez-vous en visioconférence (dispositif utilisé, connexion...).

Cette offre complémentaire sera déclinée dans des annexes négociées avec les gestionnaires France services et révisables.

Art. 6 – Comité de pilotage

Les signataires de la présente convention se réunissent en comité de pilotage au minimum une fois par an sous la présidence du préfet ou de son représentant.

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 structures 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 avec les 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 le préfet ou son représentant.

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 le préfet ou son représentant.

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

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

Art. 9 – Durée de la présente convention

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

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.

À défaut, tout litige est soumis aux tribunaux compétents (tribunal judiciaire de Pontoise, tribunal administratif de Cergy-Pontoise).

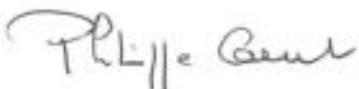
Art. 11 – Composition de la convention

La convention et ses annexes contiennent l'intégralité de l'accord des parties. Sauf dispositions contraires exprimées expressément dans les annexes, les parties ne peuvent déroger aux dispositions de la convention.

Fait à Cergy-Pontoise, le 27 avril 2022

Les signataires :

Le préfet du Val-d'Oise



Philippe COURT

Annexes à la convention départementale

Annexe 1 : charte nationale d'engagement

Annexe 2 : bouquet de services France services

Annexe 3 : Accord cadre national France services

Annexe 4 : Modalités de gestion propres à chaque structure France services du département (*une page, ou une annexe distincte, par structure France services*)

Annexe 5 : Tableau récapitulatif des référents

Annexe 6 : Mandat

Les signataires : Le gestionnaire France services

La présidente du Conseil départemental du Val-d'Oise



Mme Marie-Christine CAVECCHI

Annexes à la convention départementale

Annexe 1 : charte nationale d'engagement

Annexe 2 : bouquet de services France services

Annexe 3 : Accord cadre national France services

Annexe 4 : Modalités de gestion propres à chaque structure France services du département (*une page, ou une annexe distincte, par structure France services*)

Annexe 5 : Tableau récapitulatif des référents

Annexe 6 : Mandat