

Convention départementale

France Services

Département de Tarn-et-Garonne

Entre le préfet de Tarn-et-Garonne en charge de la coordination et des politiques publiques,

ET

- **Pôle Emploi - Lot/Tarn et Garonne** - représenté par la directrice territoriale,
- **La Caisse d'Allocations Familiales - CAF** - représentée par la directrice adjointe,
- **La Caisse Primaire d'Assurance Maladie - CPAM** - représentée par la directrice comptable et financière ,
- **La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail - CARSAT** - représentée par la directrice Midi-Pyrénées,
- **La Mutualité Sociale Agricole - MSA** - représentée par la responsable de la relation de service,
- **La Poste** – représentée par la déléguée aux relations territoriales du Lot et du Tarn-et-Garonne,
- **La Direction départementale des finances publiques** - représentée par le directeur adjoint,
- **Le ministère de l'Intérieur** – représenté par le secrétaire général, sous-préfet de l'arrondissement de Montauban,
- **Le ministère de la Justice** – représenté par la présidente du Conseil Départemental d'Accès au Droit - tribunal judiciaire de Montauban,

dénommés les partenaires *France Services*

ET

- Les gestionnaires *France Services*, signataires de la présente convention en annexe 4 dès leur labellisation « 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'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 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 *France Services* (Pôle emploi, CNAMTS, CCMISA, 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 *des* structures *France Services* avant 2022. L'offre de service socle sera enrichie progressivement par l'apport de nouveaux partenaires, tant publics que privés. *France Services* a 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 conseillers *France Services* 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 de permettre l'ouverture progressive de nouvelles structures *France Services*. Ceci exposé, il a été arrêté et convenu les 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,
- 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*) 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 sont : le préfet, les 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 dispositif *France Services*. Leur présence est assurée via l'organisation d'un back office opérationnel, le front office étant assuré en permanence par les conseillers *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 *gestionnaires 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 France 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 conseillers France Services, des critères d'équipement et d'aménagement des espaces et un reporting 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 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 dispositifs *France Services* est conduite de manière active afin de rechercher constamment les prestations et l'organisation optimales pour répondre aux demandes du public.

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 délai de réponse :

Les structures *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 structure *France Services*.

Tout usager doit être en mesure de contacter la structure par e-mail ou par formulaire de contact. Toutes sollicitations d'utilisateurs relevant du périmètre d'intervention des dispositifs *France Services*, feront l'objet d'une réponse apportée dans un délai de 72h ouvrées.

4.3 Aménagement des locaux et équipements des structures France Services

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

Les structures *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 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.

4.4 Dénomination - signalétique

Dès sa labellisation, 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 et apposent notamment une enseigne extérieure. A ce titre, les gestionnaires *France Services* respectent la charte graphique *France Services*.

4.5 Communication

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

Les structures *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 conseillers *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 *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 conseillers *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, le conseiller *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 à 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 données 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). 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, le conseiller *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, le conseiller *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 dispositif *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 gestionnaires *France Services* s'engagent également :

- à mesurer la satisfaction des usagers de la structure (enquêtes de satisfaction, cahier de réclamations...);
- 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 ;
- 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) correspondant(s) référent(s) pour la structure *France Services*, accessible(s) 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.

Les coordonnées des référents ne devront pas être diffusées aux usagers.

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 conseillers *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 conseillers *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. L'offre peut être différenciée en fonction des structure *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 les 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 préfet et les porteurs *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 dispositifs *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 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 ainsi que 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 structures *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.

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.

Liste des annexes

Annexe 1 : Charte nationale d'engagement

Annexe 2 : Bouquet de services France Services

Annexe 3 : Accord cadre national *France Services*

Annexe 4 : Structure *France Services*, modalités de gestion et partenaire supplémentaires à chaque structure *France Services* du département

Annexe 5 : Offre complémentaire par partenaire

Annexe 6 : Tableau récapitulatif des référents

Annexe 7 : Mandat

Fait à *Saint-Nicolas-de-la-Grave*, le 6 février 2020Les signataires :

Le préfet de Tarn-et-Garonne



Pierre BESNARD

Les partenaires France Services :

La CAF de Tarn-et-Garonne,

Mme la directrice adjointe,



Line OLLEON

La CARSAT,

Mme la directrice Midi-
Pyrénées,


Joëlle TRANIELLO

La CPAM,

Mme la directrice comptable
et financière,


Ariane LAVELLE

La DDFIP,

M. le directeur adjoint,



Xavier DENY

La Poste,

M. la déléguée aux relations
territoriales du Lot
et du Tarn-et-Garonne,


Céline GARRIGUES

La MSA,

Mme la responsable de la
relation de service,


Martine GOMEZ

Pôle Emploi,

Mme la directrice territoriale
Lot/Tarn et Garonne,


Murielle HENRI

Le ministère de la Justice,

Mme la présidente du CDAD
de Montauban,


Sylvaine REIS

Le ministère de l'Intérieur,

M. le secrétaire général de la
préfecture,


Emmanuel MOULARD

En présence de :M. le président du Conseil départemental
de Tarn-et-Garonne,


Christian ASTRUC