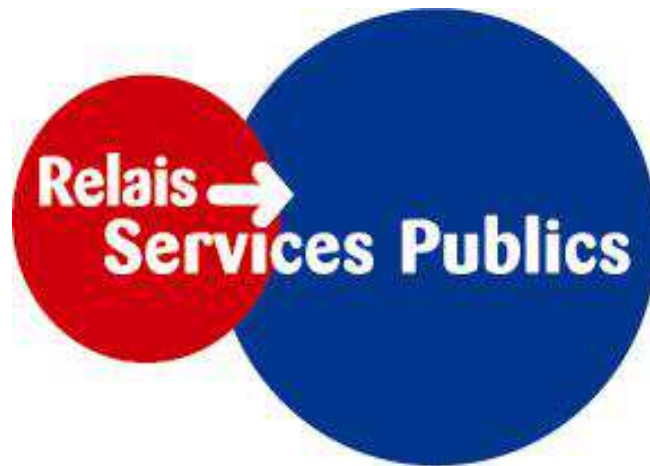




PRÉFECTURE DE LA LOIRE

# Convention-cadre



De la « *Communauté de Communes du Pilat Rhodanien* »



## CONVENTION LOCALE DE RELAIS SERVICES PUBLICS

La « *Communauté de Communes du Pilat Rhodanien* » (CCPR) et les partenaires soussignés conviennent d'organiser un guichet d'accueil polyvalent appelé « **Maison des Services du Pilat Rhodanien** » conformément aux dispositions législatives et réglementaires et à la présente convention. La labellisation du guichet d'accueil polyvalent en tant que **Relais Services Publics** est demandée à l'Etat par la « *Communauté de Communes du Pilat Rhodanien* ». L'organisation et la gestion du Relais Services Publics sont assurées par la « *Communauté de Communes du Pilat Rhodanien* ».

### **Art. 1 - Missions- prestations rendues au public – cadre géographique**

Le Relais de Services Publics a principalement pour mission d'informer le public, de lui expliquer les principes des réglementations les plus couramment appliquées et les demandes qu'elles impliquent, de lui faciliter l'usage des procédures téléphoniques et électroniques, de préparer et d'organiser les rendez-vous (physiques ou téléphoniques ou par visio-conférence) avec les techniciens ou les spécialistes de chaque réseau, afin de rendre ces rencontres encore plus efficaces et mieux coordonnées avec les interventions des autres administrations ou organismes publics. A cet effet, la Maison des Services aide à la constitution des dossiers et à leur transmission conjointe aux divers organismes publics et accompagne, si nécessaire, le public dans l'usage d'internet ou de la vidéo communication. Les services rendus, naturellement commandés par les demandes des usagers, concernent principalement le champ des prestations sociales et celui de l'aide à l'emploi.

*Le cadre géographique d'exercice de ces missions est le territoire de la «Communauté de Communes du Pilat Rhodanien» soit 14 communes (Bessey, Chavanay, Chuyer, La Chapelle-Villars, Lupé, Maclas, Malleval, Pélussin, Roisey, Saint-Appolinard, Saint-Michel-sur-Rhône, Saint-Pierre-de-Bœuf, Véranne, Vérin).*

### **Art. 2 - Obligations du gestionnaire du Relais Services Publics**

#### a) Principes

La gestion du Relais est conduite de manière active afin de rechercher constamment les prestations et l'organisation optimales pour répondre aux demandes du public. Le gestionnaire organise et développe la coopération avec et entre les partenaires soussignés. Il assure la gestion administrative et financière du Relais. Il désigne le personnel du Relais.

#### b) Personnel

La « *Communauté de Communes du Pilat Rhodanien* » s'engage à mettre à disposition du Relais Services Publics une responsable et deux chargées d'accueil expérimentées.

En complément des agents cités ci-dessus, deux autres agents de la CCPR occuperont les locaux de la Maison des Services : la responsable du Relais Assistantes Maternelles et la coordonnatrice petite enfance jeunesse.

#### c) Horaires

La Maison des Services est ouverte tous les jours du lundi au vendredi inclus :

- De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

La structure sera fermée 2 semaines en août et 1 semaine durant les congés de Noël.

d) Aménagement du local

Le bâtiment d'une superficie de 596 m<sup>2</sup> est propriété de la CCPR. L'aménagement comprend :

- Un espace d'accueil et de documentation composé d'une banque d'accueil avec deux ordinateurs reliés à Internet haut débit pour le personnel d'accueil de la CCPR, d'un espace d'attente assise et documentaire (41,58 m<sup>2</sup>)
- Une salle multimédia équipée de 8 ordinateurs portables reliés à Internet haut débit (21,37 m<sup>2</sup>)
- Six bureaux d'accueil permettant l'organisation d'entretiens confidentiels (65,44 m<sup>2</sup>) équipés d'un téléphone et d'un accès à Internet
- Une salle de réunion équipée en visioconférence (40,40 m<sup>2</sup>)
- Un espace de télétravail composé de deux bureaux individuels et un espace ouvert de coworking (38,60 m<sup>2</sup>)
- Un Relais Assistantes Maternelles (134,65 m<sup>2</sup>) dont une salle de jeux, une salle de repos et le bureau de la responsable
- Un espace médico-social avec des bureaux fixes du Conseil Général et des espaces d'attente (71,41 m<sup>2</sup>)
- Un coin cuisine / détente (29,73 m<sup>2</sup>)
- Des sanitaires (19,06 m<sup>2</sup>)
- Des bureaux pour les agents de la Communauté de Communes (responsable Maison des Services et coordination petite enfance jeunesse)
- Des zones de circulations, locaux techniques, salle reprographie...

Tous les espaces sont accessibles aux personnes handicapées

e) Equipement informatique

La salle multimédia permet de mettre à disposition du public huit ordinateurs portables. Tous les bureaux de permanences sont équipés d'une connexion internet, des accès WIFI sont également possibles. Un espace de reprographie et des ordinateurs portables pourront également être mis à disposition des partenaires.

f) Aide à l'évaluation

La Communauté de Communes du Pilat Rhodanien contribuera à l'évaluation du travail du Relais dans les conditions prévues par la charte nationale de qualité des Relais Services Publics.

g) Organisations spécifiques

De nouveaux outils de Visioconférence seront utilisés dans l'accès à l'information des publics dans une recherche de compromis entre l'utilisation des TIC et la nécessité de maintenir une présence physique de chaque administration, garante de la réalité des notions de proximité et de lien social.

### **Art. 3 - Obligations de chaque partenaire**

a) Principes

Les organismes signataires définissent avec la « *Communauté de Communes du Pilat Rhodanien* », de manière efficace et équitable, les conditions d'utilisation des locaux et les modalités de leur participation au fonctionnement du Relais notamment en matière de TIC, de développement

d'actions collectives ou sur le plan financier. Ces dispositions font l'objet de conventions de partenariat spécifiques (annexe 4).

b) Formation du personnel

Les organismes signataires reçoivent régulièrement, pour des stages de formation (journées d'immersion), le personnel du Relais et contribuent à sa formation permanente.

c) Documentation

Les organismes signataires mettent à la disposition du Relais une documentation régulièrement actualisée à l'intention du public et des agents.

d) Référent

Les organismes signataires désignent un correspondant référent pour le Relais, accessible par téléphone et par mail directs, dont les coordonnées figurent en annexe 2.

e) Traitement des dossiers et des questions

Les organismes signataires traitent les questions et les dossiers dans les conditions prévues par leurs propres normes de qualité.

f) Aide à l'évaluation

Les organismes partenaires contribuent à l'évaluation du travail du Relais dans les conditions prévues par la charte nationale de qualité des Relais Services Publics.

#### **Art. 4 - Dénomination-communication**

Dès sa labellisation en tant que « Relais Services Publics » par la Préfecture, la Maison des Services du Pilat Rhodanien installera l'enseigne et la signalétique nationale et utilisera les outils de communication. Les signataires informent le public de l'existence du Relais et des services qui y sont offerts.

#### **Art. 5 - Comité de pilotage**

Les signataires se réunissent en Comité de Pilotage une fois par an. Ce comité fixe notamment les axes de progrès à moyen terme. Un comité technique spécifique de travail est mis en place pour assurer la mise en œuvre des orientations et des axes de progrès définis.

#### **Art. 6 - Adresse du Relais Services Publics**

Le Relais est situé au « 7 rue des Prairies 42410 PELUSSIN ». Cette localisation peut être modifiée par la « Communauté de Communes du Pilat Rhodanien », à condition de rester dans ses limites territoriales.

#### **Art. 7 - Déontologie-confidentialité-sécurité**

Les agents du Relais sont astreints aux règles du secret professionnel. La « Communauté de Communes du Pilat Rhodanien » gestionnaire du Relais Services Publics assure la sécurité du public,

du personnel et des locaux. Un règlement intérieur sera ainsi rédigé que les partenaires auront l'obligation de respecter et de faire respecter.

#### **Art. 8 - Adhésion de la charte nationale de Qualité – Evaluation - Retrait éventuel du label Relais Services Publics**

Les relations du Relais avec le public et les organismes signataires sont régies par la charte nationale de qualité des Relais Services Publics. Les partenaires mettent en œuvre les moyens prévus par la Charte nationale de qualité des Relais Services Publics. Le Relais satisfait aux demandes de données quantitatives et qualitatives nécessaires à l'évaluation du dispositif.

La Préfecture peut retirer le label « Relais Services Publics » en cas de manquement grave ou répété aux dispositions de la présente convention ou de la charte nationale de qualité.

#### **Art. 9 - Coopération avec les cellules départementales et nationales d'animation des Relais Services Publics**

Les collectivités et organismes signataires s'engagent à coopérer et à faire coopérer le Relais avec la cellule départementale d'animation désignée par le Préfet ainsi qu'avec la cellule nationale de coordination constituée entre la DGME et la DATAR. Ils mettent en œuvre les évolutions de la politique nationale des Relais Services Publics.

#### **Art. 10 - Adhésion ou retrait des partenaires**

La « *Communauté de Communes du Pilat Rhodanien* » examinera la demande du futur partenaire. Le nouveau partenaire devra souscrire à la présente convention.

Chacun des signataires peut se retirer de la présente convention sous un préavis de trois mois avant son échéance, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la « *Communauté de Communes du Pilat Rhodanien* » qui en informera les autres partenaires.

De même la « *Communauté de Communes du Pilat Rhodanien* » peut dénoncer la présente convention sous le même préavis. Cette dénonciation met fin à l'existence du Relais Services Publics.

Les conséquences d'un retrait ou d'une dénonciation de la présente convention sont réglées avant la prise d'effet de ce retrait ou de cette dénonciation.

#### **Art. 11 - Modalités de gestion du Relais**

Le Relais est géré conformément aux modalités figurant en annexe 1 à la présente convention.

#### **Art. 12 - Durée de la présente convention**

La présente convention est valable pour une durée d'un an, à compter du 15 septembre 2014 avec renouvellement par tacite reconduction.

**Fait à Pélussin le 13 septembre 2014,**