

Département des ARDENNES Arrondissement de VOUZIERES Communauté de Communes de l'Argonne Ardennaise	2020/266 Paraphe : <i>BS</i>
REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE Délibération n°DC2020/103	

Le dix sept décembre deux mille vingt, le Conseil communautaire, dûment convoqué, s'est réuni à Vouziers sous la Présidence de Benoît SINGLIT, Président

Nombre de membres :

En exercice : 122

Présents : 81

Votants : 100

Date de la convocation : 10/12/2020

Secrétaire de séance : Mme Annie FESTUOT

Présents : 001 POTRON Pierre, 002 ETIENNE Philippe, 003 JUILLET Bruno (depuis 19:49:09), 005 PIC Jean-Yves, 006 NANJI Léopold, 008 CARRE Joël, 009 HERBAY Christelle, 010 CORNEILLE Jean-Pierre, 012 RATAUX Frédéric, 013 LALONDE Loïc, 014 GOMEZ Jean-Baptiste, 015 THIERION Vincent, 017 BESTEL Bernard, 019 LABBE José, 021 LAURENT-CHAUVET Pierre, 022 DESTENAY Roland, 024 DE POUILLY Jean, 025 NIZET Sylvain, 026 LOBIDEL Alain, 028 MEIS Michel, 030 DEFORGES Pierre, 031 LEONI Alain, 034 CANNAUX Francis, 035 LAHOTTE Hervé, 036 PIERSON Florent, 037 LEFORT Sylvie, 039 LHOTEL Philippe, 040 MATHIAS Frédéric, 044 POUGET Eric, 045 QUEVAL Guillaume, 046 SINGLIT Benoît, 048 FAILLON Gérard, 049 ANDREY Danièle, 050 GALLE Florine, 051 RAGUET Philippe, 052 DEOM Bernard, 055 VERNEL Martine, 056 CHOAY Corinne, 057 DEMISSY Pierre, 060 MANCEAUX Christophe, 061 BOUILLEAUX Jean Pol, 062 PIEROT Chantal, 063 AUROUX Emmanuel, 067 ROUSSY Elise, 068 HAULIN Bertrand, 069 OUDIN Hubert, 072 NICOLITCH Cédric, 074 DUMANGE Dominique, 075 GUERIN Anne Marie, 077 NAUDIN Muriel, 078 RENAUX Thierry, 080 LORFEUVRE Gérald, 081 ROBIN Dominique, 084 FLEURY Vincent, 086 MACHINET Thierry, 087 SALEZ René, 089 VAN DEN BERGH Charles, 090 PIRAS Caroline, 091 BOUILLON Mathieu, 092 MOUTON Francis, 093 BOUILLON Daniel, 094 MINET Maxime, 095 RICHELET Jean-Pol, 097 AUDEGOND Michaël, 098 BESANCON Tony, 099 LE GALL Jean François, 100 CANIVENQ Roland, 101 DAUPHY Bruno, 102 BAUDART Martine, 105 CARPENTIER Dominique, 107 COLSON Pascal, 108 COURVOISIER Frédéric, 110 DION Valentine, 111 DUGARD Yann, 112 FESTUOT Annie, 113 GODART Olivier, 115 MACHINET Jean Baptiste, 116 LAIES Benoit, 117 LAMPSON Nadège, 118 LEBON Christophe, 121 RENOLLET Hubert.

Représentés : 004 LOUIS Jean-Marc (à 012 RATAUX Frédéric), 007 HULOT Christian (depuis 19:49:39 à 003 JUILLET Bruno), 020 MARCHERAS Laetitia (à 028 MEIS Michel), 029 SIGNORET Francis (à 028 MEIS Michel), 042 HUSSON POISSON Fanny (à 045 QUEVAL Guillaume), 047 BECHARD Isabelle (à 040 MATHIAS Frédéric), 054 VALET Bruno (depuis 19:55:27 à 055 VERNEL Martine), 073 BOXEBELD Pascal (à 030 DEFORGES Pierre), 076 GAVART Vincent (à 077 NAUDIN Muriel), 079 BOUILLON Jacques (à 046 SINGLIT Benoît), 088 HANNEQUIN Laurent (à 092 MOUTON Francis), 096 LESOILLE Patrick (à 093 BOUILLON Daniel), 103 BERGERY Marie Claude (à 116 LAIES Benoit), 104 BOLY Francis (à 121 RENOLLET Hubert), 109 DESGEORGES Marc (à 117 LAMPSON Nadège), 114 HAUDECOEUR Agnès (à 108 COURVOISIER Frédéric), 119 LESUEUR Patricia (à 117 LAMPSON Nadège), 120 PAYEN Françoise (à 102 BAUDART Martine), 122 ROGER Magali (à 105 CARPENTIER Dominique).

OBJET : LABELLISATION France Service- Convention partenariale avec la sous -préfecture

Vu le code général des collectivités territoriales ;

Vu la loi N° 2000-321 du 12 avril 2000 modifiée relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, notamment son article 27 ;

Vu la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;

.../...

**Certifié exécutoire, compte tenu de sa transmission en Sous-Préfecture le 24 DEC. 2020
et de sa publication ou notification le 24 DEC. 2020**

Vu le Décret n° 2016-403 du 4 avril 2016 pris pour l'application de l'article 27 de la loi N° 2000-321 du 12 avril 2000 modifiée relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations ;

Vu la circulaire du premier ministre du 1er juillet 2019 relative à la création des Maisons France Services et ses annexes ;

Considérant la mise en place de ce réseau France Services, s'appuyant sur la refonte du réseau existant des Maisons de services au public,

Considérant les missions de ces Maisons France Services : faciliter et simplifier la relation des usagers aux services publics en les accompagnant dans leurs démarches administratives et en proposant une médiation numérique,

Vu les statuts de la communauté de communes notamment sa compétence Création et gestion de maisons de services au public ;

Considérant que depuis plusieurs mois, la Communauté de communes de l'Argonne ardennaise et la Sous-préfecture de Vouziers travaillent conjointement dans l'objectif de créer une structure France Services partenariale. Celle-ci pourrait intégrer les deux Maisons de service au public déjà existantes, portées par l'intercommunalité.

Considérant qu'au travers d'une mutualisation des moyens humains, financiers et logistiques, cette montée en gamme des deux structures permettra de proposer aux concitoyens un outil complet, répondant à l'ensemble des exigences du label France Services et adapté aux besoins et spécificités du territoire de l'arrondissement de Vouziers.

Considérant que cette structure France Services devra bénéficier de la participation de l'ensemble des partenaires socles signataires de l'Accord cadre national France services mais a également l'ambition de rassembler des partenaires locaux institutionnels et du monde socio-économique

Considérant l'avis favorable remis par la commission Services à la personne du

Après en avoir délibéré, le Conseil communautaire par :

96 voix POUR,

2 Contre : 008 CARRE Joël, 025 NIZET Sylvain

2 Abstentions : 052 DEOM Bernard, 110 DION Valentine

- APPROUVE la convention partenariale France Services Communauté de communes de l'Argonne ardennaise - Sous-préfecture de Vouziers telle que figurant en annexe
- CHARGE le Président de signer tous les actes à intervenir liés à cette opération





Convention partenariale France Services

Communauté de communes de l'Argonne ardennaise - Sous-préfecture de Vouziers

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, les collectivités territoriales et les citoyens est indispensable, nous invitant à repenser, à adapter l'organisation des services publics et à consolider des lieux et modalités d'accueil de proximité. Il s'agit de faciliter l'accès des usagers aux démarches administratives du quotidien, l'accès aux droits et de développer toutes les formes d'inclusion numérique.

Depuis 2019, le label France Services favorise cette accessibilité, en proposant une gamme de services de qualité accessible au plus grand nombre, dans le prolongement des Maisons de Services au Public (MSAP).

La communauté de communes de l'Argonne ardennaise, porteuse de deux MSAP, et la sous-préfecture de Vouziers, ont souhaité unir leurs forces afin de consolider et développer l'accessibilité aux services publics sur le territoire et porter un projet France Services partenarial.

Art. 1 – Objet de la Convention

La présente convention lie l'État, représenté par le Préfet des Ardennes, et la communauté de communes de l'Argonne Ardennaise, représentée par son Président, ci-après dénommés : « les parties » ou « les gestionnaires France Services ».

Elle définit le partenariat entre l'État et la communauté de communes de l'Argonne Ardennaise pour une offre France Services conjointe sur le territoire partagé de l'arrondissement de Vouziers et de la communauté de communes de l'Argonne Ardennaise.

L'offre France Services conjointe est construite autour :

1. D'un module (ou structure) « fixe », situé au sein de la sous-préfecture de Vouziers ;
2. D'un module (ou structure) « itinérant » sur l'ensemble de l'Argonne Ardennaise, permettant notamment d'assurer la présence France Services dans les communes de Bairon et ses environs, Buzancy, Grandpré, Monthois et Machault, communes par ailleurs incluses dans la convention relative à l'opération de revitalisation du territoire (ORT) signée entre l'État et la communauté de communes de l'Argonne Ardennaise en avril 2020.

Dans le cadre de leur démarche conjointe, les parties s'engagent à solliciter le label France Services et à respecter la charte nationale d'engagement des structures France Services.

**Certifié exécutoire, compte tenu de sa transmission en Sous-Préfecture le 24 DEC. 2020
et de sa publication ou notification le 24 DEC. 2020**

Art. 2 – Date(s) d’effet(s) de la convention et dispositions transitoires

La présente convention prend effet à la date de sa signature.

Pour le module « fixe », les parties s’engagent à solliciter le label France Services pour une mise en œuvre au 1^{er} avril 2021.

Pour le module « itinérant », les parties s’engagent à solliciter le label France Services pour une mise en œuvre au 1^{er} janvier 2022. D’ici là, le service sera réalisé au titre de la MSAP itinérante portée par la communauté de communes de l’Argonne Ardennaise.

Art. 3 – Durée de la convention et modalités de renoncement

La présente convention est établie pour une durée de six ans, soit jusqu’au 31 décembre 2026. Elle peut être renouvelée par tacite reconduction, sous réserve de l’existence d’un accord cadre national relatif à France Services en cours de validité.

La présente convention peut être résiliée chaque année par l’une ou l’autre des parties au 31 décembre de l’année en cours, sous réserve d’une information écrite préalable de l’autre partie au moins six mois à l’avance.

Art. 4 – Amplitude horaire et moyens humains mobilisés

Le module fixe est ouvert au public du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00, soit une amplitude horaire de 35 heures par semaine.

Les parties mettent chacune un équivalent temps plein (ETP) à disposition du module fixe, de manière à assurer la présence systématique de deux personnes délivrant en sous-préfecture un accueil physique et téléphonique. En cas d’absence de l’agent de la communauté de communes de l’Argonne Ardennaise, liée à des congés ou à la réalisation de missions France Services itinérantes, l’État met à disposition du partenariat France Services un second ETP.

A la date de signature de la convention, le module itinérant MSAP est réalisé du lundi au vendredi sur l’amplitude horaire suivante : 13h – 17 h

Le module itinérant est exclusivement assuré par des ETP de la communauté de communes de l’Argonne Ardennaise.

Les agents mis à disposition de France Services suivent de manière obligatoire une formation « métier », initiale et continue, à l’ensemble des démarches des partenaires nationaux, inscrites dans le bouquet de services.

Art. 5 – Aménagement des locaux et équipements

Le module fixe de l’offre France Services partenariale, situé à la sous-préfecture de Vouziers, comporte notamment :

- un point d’accueil du public occupé par les agents France Services, en co-partage avec l’activité de la sous-préfecture ;
- deux espaces confidentiels France Services permettant des entretiens individualisés ;
- un espace d’audio/visioconférence en co-partage avec l’activité de la sous-préfecture ;

- deux postes informatiques en libre accès dédiés au public accueilli et connectés à internet ;
- des moyens de numérisation et d'impression.

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

Le module itinérant est déployé au sein des mairies des communes visitées.

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.

Art. 6 - Adhésion ou retrait de partenaires locaux

Les signataires s'entendent pour conduire la gestion France Services de manière active afin de rechercher constamment les prestations et l'organisation optimales pour répondre aux demandes et besoins du public. Les signataires partagent notamment l'ambition d'une France Services évoluant au sein de l'écosystème social du territoire et actrice clé de l'inclusion numérique et de la lutte contre l'illectronisme.

Les signataires organisent et développent la coopération avec et entre les partenaires, notamment des partenaires locaux (hors partenaires inclus dans le bouquet de services, signataires de l'Accord cadre national France Services) qui peuvent adhérer à la structure France Services.

Ils examinent conjointement les demandes d'adhésion ou de retrait de partenaires locaux. Avant toute décision, les gestionnaires France Services recueille l'avis du comité de pilotage mentionné à l'article 7 qui peut également émettre des recommandations en termes de conditions et de domaine d'intervention.

Tous les partenaires s'engagent contractuellement avec les signataires, permettant de préciser leurs modalités d'intervention et de participation et assurant le respect de la charte nationale d'engagement des structures France Services.

Art. 7 – Modalités de gestion de la structure France Services

La ou les structures France Services portées dans la cadre de la présente convention et mentionnées à l'article 1 sont gérées conjointement par l'État et la communauté de communes de l'Argonne Ardennaise.

Un comité de pilotage commun aux modules fixe et itinérant est installé. La présidence est assurée conjointement par le Préfet et le Président de la communauté de communes de l'Argonne Ardennaise ou leurs représentants. Le comité de pilotage regroupe l'ensemble des partenaires France Services et peut associer toute compétence utile.

Le comité de pilotage est réuni au moins une fois par an. Il met en place des processus de travail collectif régulier. Il fixe des axes de progrès à moyen terme pour renforcer les actions France Services, cela sur la base de bilans de la mise en œuvre du label et de ses exigences.

Un règlement intérieur est établi, en tant que de besoin, par les membres du comité de pilotage.

Art. 8 – Répartition des charges

La communauté de communes de l'Argonne Ardennaise prend en charge les dépenses relatives :

- à la rémunération des agents mis à disposition de France Services par ses soins ;
- aux déplacements liés aux réunions, stages ou formations pour ses agents ;
- à l'équipement informatique de ses agents (ordinateurs, imprimantes, photocopieurs) ;
- aux fournitures consommables de ses agents (papeterie, fourniture de bureaux,...) et de l'ensemble du public accueilli (papeterie...).

La préfecture des Ardennes prend en charge les dépenses relatives :

- à la rémunération des agents mis à disposition de France Services par ses soins ;
- aux déplacements liés aux réunions, stages ou formations pour ses agents ;
- à l'équipement informatique pour ses agents ainsi que pour les deux postes informatiques mis à disposition du public (imprimante commune aux deux postes comprise) ;
- aux fournitures consommables pour ses agents (papeterie, fourniture de bureaux,...) ;
- à l'achat de mobilier pour France Services ;
- au téléphone fixe et à l'accès internet ;
- aux frais divers liés au fonctionnement des locaux (chauffage, électricité, eau, ménage, gardiennage, travaux d'entretien,...).

Art. 9 – Soutien financier à la communauté de communes de l'Argonne Ardennaise

La présente convention ne constitue pas une convention financière.

La communauté de communes de l'Argonne Ardennaise, co-porteuse de la structure France Services bénéficiera du soutien financier tel que décrit à l'annexe 4 « Le financement » de la circulaire du 1^{er} juillet 2019 relative à la création de France Services :

« Concernant le financement au titre de 2019 et des années suivantes, afin de stabiliser les conditions de financement du réseau France Services pour l'avenir, la décision a été prise de forfaitiser le financement de chaque structure à hauteur de 30 000 euros par an (...).

Lorsque la structure « France Services » est hébergée dans une implantation de l'État, le financement forfaitaire perçu est réduit à la hauteur du coût des prestations mutualisées offertes. »

A compter de 2022, une fois la labellisation France Services acquise pour les deux modules (ou structures) fixe et itinérant, la communauté de communes de l'Argonne Ardennaise entend bénéficier d'un soutien financier à hauteur de 45 000 euros pour les deux modules (ou structures).

Art. 10 – Obligations partagées en qualité de gestionnaires France Services

10.1 Missions principales

Les parties s'engagent conjointement pour :

- 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 d'opérateurs partenaires ;
- Plus généralement, la résolution des difficultés des usagers.

Tout usager doit être en mesure de contacter France Services par e-mail ou par formulaire de contact. Une réponse lui sera apportée dans un délai de 72 heures ouvrées.

Pour cela, les parties mettent à disposition des modules France Services des agents polyvalents et formés aux démarches propres à chacun des partenaires, ainsi qu'une relation privilégiée avec les interlocuteurs spécialisés désignés par chacun des opérateurs du bouquet de services intégrés à France Services.

10.2 Communication

Les gestionnaires France Services s'engagent à installer la signalétique nationale France Services et apposent notamment une enseigne extérieure. A ce titre, la charte graphique des France Services doit être respectée.

Ils informent le public de l'existence de l'offre France Services partenariale et des services qui y sont proposés. En cas de modification de l'offre de services, celle-ci devra être communiquée par les signataires aux usagers dans les meilleurs délais et par tous moyens.

Les gestionnaires France Services veillent à utiliser la marque sur les différents supports de communication (affiche, flyer, dépliant, kakémono...) et mentionnent les horaires d'ouverture. Ils renseignent la « fiche d'identité » de la structure sur le site internet avec un contact téléphonique, une adresse électronique et des informations actualisées.

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 de l'autre partie. Chaque partie pourra se prévaloir de l'existence du partenariat dans sa communication interne et externe.

10.3 Déontologie – confidentialité

Les agents France Services sont astreints aux règles du secret professionnel. Au-delà de France Services cette obligation vaut pour les agents de la communauté de communes de l'Argonne Ardennaise intervenant en sous-préfecture, pour toute information ou donnée relevant de l'activité des services de l'État. Cela vaut également pour les agents des services de l'État ayant à connaître des informations ou données relevant de l'activité de la communauté de communes de l'Argonne Ardennaise.

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 fondée 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 les gestionnaires 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 n° 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), les gestionnaires France Services informent 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.

10.4 Évaluation

Les gestionnaires France Services doivent pouvoir rendre compte aux partenaires nationaux de l'activité, de la conformité au socle commun de services, de la qualité du service rendu à la population et de l'efficacité de leur 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...).

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

Art. 11 – 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. 12 – 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 Vouziers, le

Les signataires :

Le Président de la communauté de
communes de l'Argonne Ardennaise,

Le Préfet des Ardennes,