

## **Convention départementale 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 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. 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'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 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 72 h 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**

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, 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.

À 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 Sérignan, le mardi 21 janvier 2020

Les signataires :



Monsieur Le Préfet de l'Hérault

Jacques WITKOWSKI

Les partenaires nationaux France Services

Monsieur le Directeur de la Caisse d'Allocation  
Familiale de l'Hérault

Thierry MATHIEU

Monsieur le Directeur de la Mutualité Sociale  
Agricole du Languedoc

Gauthier DE GUALY

Madame la Directrice Adjointe de la Caisse  
d'Assurance Retraite Santé au Travail Languedoc  
Roussillon

Élodie MEISSEL

Monsieur le Directeur territorial délégué Pôle  
Emploi Hérault

Frédéric PUYO

Monsieur le Directeur Adjoint de la Caisse Primaire  
d'Assurance Maladie de l'Hérault

Raymond-Michel DARCHE

Monsieur le Directeur Départemental des  
Finances Publiques

Samuel BARREAU

Madame La Présidente du Conseil Départemental  
de l'Accès au Droit de l'Hérault représentée par la  
secrétaire générale

Nelly SOUCHARD

Monsieur le Délégué aux Relations Territoriales  
du Groupe La Poste

Laurent DANTEN

PROJET

Les opérateurs locaux France Services	
Monsieur le Président de la Mission Locale Centre Hérault	Monsieur le coordinateur territorial de l'association France Alzheimer de l'Hérault
Monsieur le Président de la ligue de l'enseignement de l'Hérault	Monsieur le Président de la Régie de Développement Local
Madame la Directrice de l'ADASEAH	Monsieur le Président de l'association Dynapole

<u>Les gestionnaires France Services</u>	
<p>Monsieur le Président de communauté d'agglomération Hérault Méditerranée</p>     <p>Gilles D'ETTORE</p>	<p>Monsieur le Président de la communauté de commune Sud Hérault</p>     <p>Jean-Noël BADENAS</p>
<p>Monsieur le Président de la communauté de communes du Lodévois et Larzac</p>     <p>Jean TRINQUIER</p>	<p>Monsieur le Maire de la commune de Sérignan</p>     <p>Frédéric LACAS</p>
<p>Monsieur le Président de la communauté de communes des Avants Monts</p>     <p>Francis BOUTES</p>	<p>Monsieur le Directeur de la Mutualité Sociale Agricole Languedoc</p>     <p>Gauthier DE GUALY</p>

## Liste des annexes à la Convention

---

**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** : Offre complémentaire par partenaire

**Annexe 6** : Tableau récapitulatif des référents

PROJET

## Annexe 4 : Modalités de gestion propre à France Service Hérault Méditerranée

### 1- La structure

France Services Hérault Méditerranée est portée par la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée composée de 20 communes (Adissan, Agde, Aumes, Bessan, Castelanu-de-Guers, Caux, Cazoult d'Hérault, Florensac, Lézignan-la-Cèbe, Montagnac, Nézigian-l'Evêque, Nizas, Pézenas, Pinet, Pomérols, Portiragnes, Saint-Pons-De-Mauchines, Saint-Thibéry, Tourbes, Vias) et compte 77 773 habitants.

### 2- Personnel

La Responsable de France Services Hérault Méditerranée est **Marie-Clotilde BOURDETTE, Aurélie PIZZO**, Assistante de gestion, assure la gestion administrative et financière et la prise de rendez-vous des agents France Services.

L'équipe « Front Office » se compose de deux agents France Services chargés de l'accueil et de l'accompagnement des usagers :

- **Hélène GOMEZ**, chargée de l'accompagnement des usagers à la Maison du Travail Saisonnier du Cap d'Agde (1 ETP)
- **Sandrine CADIERGUES**, chargée de l'accompagnement des usagers dans les points de permanences au sein des mairies du territoire. (1 ETP)

### 3 - L'accueil des usagers

#### 3.1 - Les horaires d'ouverture

France Services Hérault Méditerranée est ouvert du **lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00** (soit 35h/semaine).

#### 3.2 - Modalités d'accueil

Le point d'accueil principal de France Services Hérault Méditerranée se situe dans les locaux de la Maison du Travail Saisonnier au Cap d'Agde et est ouvert durant les jours et horaires précités.

L'accompagnement des usagers s'effectue **uniquement sur rendez-vous** par les 2 agents France Services :

- 1 agent dans les locaux de la Maison du Travail Saisonnier du **Cap d'Agde**, 4 jours par semaine (du mardi au vendredi journée)
- 1 agent de manière itinérante dans 12 communes de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée :
- **Agde centre**, 1 fois par semaine, le jeudi après-midi
- **Montagnac**, 1 fois par semaine, le mercredi matin
- **Pézenas**, 1 fois par semaine, le mardi journée
- **Florensac**, 1 fois par quinzaine, le lundi matin
- **Pinet**, 1 fois par quinzaine, le jeudi matin
- **Portiragnes**, 1 fois par quinzaine, le vendredi après-midi
- **Vias**, 1 fois par quinzaine, le vendredi matin
- **Nézigian, l'Evêque**, 1 fois par mois le jeudi matin

- **Saint-Thibéry**, 1 fois par mois, le jeudi matin
- **Caux, Lézignan-la-Cèbe et Pomérols**, ponctuel, à la demande des usagers ou de la commune.

Un ordinateur relié à internet, une imprimante et un scanner est mis à disposition des usagers dans les locaux du Cap d'Agde .

#### **4- Les locaux**

Les locaux du Cap d'Agde sont composés :

- d'un espace d'attente pour les usagers
- d'un bureau de confidentialité
- d'un poste informatique relié à Internet
- d'un scanner et d'une photocopieuse
- d'un équipement de visioconférence
- d'une salle de réunion

Les locaux des permanences itinérantes sont composés d'au minimum :

- d'un espace d'attente pour les usagers
- d'un bureau de confidentialité
- d'un poste informatique relié à Internet
- d'un scanner et d'une photocopieuse
- d'un équipement de visioconférence

#### **5- Partenariat local**

France Services Hérault Méditerranée travaille en étroite collaboration (sans conventionnement) avec des partenaires locaux :

- Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)
- Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) du pays piscénois
- Agence départemental de la solidarité
- Agence départemental de l'autonomie
- Comité Local de Santé Mentale (CLSM)
- Clubs informatiques de Montagnac et de Pézenas
- Médiathèques



#### **Annexe 4 : Modalités de gestion propre à France Services de la Communauté de communes du Lodévois et Larzac**

Elle est située 1 Place Francis MORAND 34700 LODEVE

Ses horaires d'ouverture sont les suivants:

- du lundi au jeudi 8h30 – 12h / 13h30 – 17h30
- le Vendredi 8h30 – 12h / 13h30 – 17h00

Contact : Tel : 04 67 88 90 90 / mail : [contact@lodevoisetlarzac.fr](mailto:contact@lodevoisetlarzac.fr)

L'accueil est assuré par deux agents à temps complet avec un planning annualisé

L'accueil numérique est assuré par une médiatrice de L'Espace Numérique, et un Service Civique pour L'Accueil Numérique renforcé. Ils sont en charge de l'accompagnement et la formation du Public dans les démarches administratives des opérateurs France Services

L'Espace Public Numérique et l'Accueil Numérique reçoivent tous types de publics : porteurs de projet, demandeurs d'emploi, bénéficiaires minima sociaux, jeunes de 16 à 25 ans,.....

L'Espace Public Numérique, est ouvert du lundi au vendredi aux horaires d'ouverture de France Services, 9 ordinateurs en libre accès sont mis à disposition des usagers ainsi qu'un espace de Wifi public.

Les principales missions sont :

- Formation individuelle ou collective (initiation ou perfectionnement)
- Accompagnement aux usages de l'internet et du multimédia pour une maîtrise des outils de recherche d'emploi, accès aux services de l'administration en ligne, éducation à l'image et l'accès à la culture
- Valorisation de la dimension culturelle des TIC à travers la mise en place d'ateliers thématiques diversifiés : image numérique (retouche d'images, Gif animés), PAO (publication assistée par ordinateur), conception d'affiches, carte de visites, dessin vectoriel, création de blogs et de sites, ...
- Promotion des logiciels libres à travers l'usage et des découvertes
- Développement d'une activité en concertation et en complémentarité avec les professionnels locaux concernés par l'insertion et par le développement local
- Évaluation des compétences minimales, dans un cadre professionnel
- Contribution à l'insertion sociale et professionnelle des personnes

Contact Espace Public Numérique : Médiatrice – Paul ROCHA

Tel : 04 67 88 90 90 / mail : [procha@lodevoisetlarzac.fr](mailto:procha@lodevoisetlarzac.fr)

L'Accueil Numérique renforcé est ouvert au Public le mardi, jeudi et vendredi aux horaires d'ouverture de France Services, un Service Civique est dédié à l'accueil du Public et ses missions sont :

Des rendez-vous personnalisés pour l'Accompagnement aux Démarches Administratives sont proposés dans ce cadre pour permettre une aide technique dans les démarches administratives en ligne pour les personnes dans le besoin ou n'ayant jamais fait de démarches en ligne. Il accompagne les personnes pour effectuer les démarches en direct avec l'administré

Contact Accueil Numérique

Tel : 04 11 95 01 67 / mail : [scmsap@lodevoisetlarzac.fr](mailto:scmsap@lodevoisetlarzac.fr)

## **Annexe 4 : Modalités de gestion propre à France Service Avants Monts**

### **• Présentation de la structure:**

Conformément à la Loi portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) le Département de l'Hérault a lancé une étude pour élaborer son Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public. La Communauté de communes Les Avant-Monts est composée de 25 communes pour une population de plus de 26 800 habitants. Le positionnement de la Maison France Services à Murviel-Lès-Béziers complète une offre de services faible sur ce territoire de l'ancienne EPCI Orb et Taurou qui était le deuxième EPCI le plus éloigné d'un pôle de services intermédiaires et qui profite à l'ensemble des 25 communes de l'EPCI. La MSAP de Roujan située à l'Est du territoire et la MFS de Murviel-Lès-Béziers, à l'Ouest, permettent ainsi un maillage cohérent du territoire. Elle représente un lieu « repaire » qui évolue en permanence et s'adapte pour accompagner en qualité ses administrés usagers.

La MFS est installée dans un équipement fonctionnel et accessible à tous les habitants de la Communauté de communes Les Avant-Monts au **27 bis Avenue de la République, 34490 à MURVIEL-LES-BEZIERS**. Il s'agit d'un lieu d'accueil de proximité, facilement identifiable, véritable tête de pont de notre politique du vivre ensemble.

### **• Horaires et jours d'ouverture**

La MFS est ouverte au public 25h30 hebdomadaire aux jours et horaires suivants :

- Lundi : de 9h à 16h30
- Mardi : de 9h00 à 11h30 et de 14h30 à 16h30
- Mercredi : de 9h00 à 11h30 et de 14h30 à 16h30
- Jeudi : de 9h00 à 11h30 et de 14h30 à 18h30
- Vendredi : de 9h00 à 11h30

### **3) Les coordonnées :**

[msap@avant-monts.fr](mailto:msap@avant-monts.fr)

04 67 00 83 60

06 76 62 53 04

<http://www.avant-monts.fr/maison-de-services-au-public/>

### **4) Les locaux**

La structure comporte trois bureaux de confidentialité, un espace numérique doté de quatre postes informatiques en accès libre en autonomie, un accueil et une salle de réunion limitée à 25 places mise à la disposition des partenaires, des services de la Communauté de communes, des ateliers numériques débutants et thématiques dispensés par un agent MFS deux fois par mois. La structure est accessible à tous et bénéficie d'un espace de stationnement privé, dispose de WC accessibles à tous, d'un accès à internet, à un scanner, copieur, imprimante et un téléphone.

## **5) Les agents MFS**

Trois agents sont affectés à la structure : Mme Charlotte GUILLARD, Agent d'accueil MFS (25h30 hebdomadaire), Mme Séverine SALVAT, Conseillère MFS (25h30 hebdomadaire) et Mme Audrey MARTINEZ, Responsable et conseillère MFS (20h hebdomadaire).

Les usagers sont accompagnés sur rendez-vous et sans rendez-vous (selon les disponibilités des conseillères).

## **6) Les permanences des partenaires locaux**

Un bureau de confidentialité est à la disposition, sur réservation, des partenaires locaux de la structure et partenaires MFS:

La Mission locale d'Insertion (MLI) : le mardi et jeudi de 14h à 17h sur rendez-vous

L'association France Alzheimer Béziers : le deuxième lundi du mois de 13h30 à 16h30 sur rendez-vous

La Puce à l'oreille, psychologue, consultations enfants/parents : le mercredi de 9h à 12h des semaines paires sur rendez-vous

La Régie de Développement Local (RDL) : le jeudi de 9h à 12h sur rendez-vous

L'Association Départementale pour l'Aménagement des Structures des Exploitations Agricoles de l'Hérault (ADASEAH), le Pôle social: le jeudi de 9h à 12h sur rendez-vous

#### Annexe 4 : Modalités de gestion propre à France Service Sérignan



Le label est porté par la mairie de Sérignan. En effet, au regard des difficultés rencontrées par les administrés face au désengagement des services publics relevant de l'État sur le territoire, il est indispensable d'améliorer l'accessibilité à tous par l'ouverture d'un guichet unique de médiation multi-services sur le territoire

Sud Biterrois. L'accès aux droits et aux services publics ainsi que le maintien du lien social entre entreprises, institutions et population locale est primordial. L'Espace France Services, implanté au sein du Pôle Social de Sérignan répond aux diverses demandes de la population en mettant en place un accueil de premier niveau. Ainsi, nous sommes en mesure de proposer non seulement aux Sérignanais mais également aux habitants des communes aux alentours, des services transversaux visant à prévenir et répondre à leurs éventuelles difficultés, ceci sans se substituer aux opérateurs de services publics et aux acteurs du champ social.

#### **LE TERRITOIRE**



L'Espace France Service de Sérignan est implanté au cœur du village de Sérignan. Le territoire d'intervention est **Sérignan, Valras-Plage, Villeneuve-Les Béziers, Sauvian, Cers, Vendres et Lespignan.**

France Services concerne un bassin de 28 000 habitants.

L'Espace France Services est situé *146 avenue de la plage - 34 410 Sérignan.*

Accueil, gratuit et sans rendez-vous, pour toutes personnes sur ce territoire défini.

#### **OBJECTIFS POURSUIVIS**

L'Espace France Services a pour objectif principal de rompre la réalité inégalitaire en termes d'accès aux droits. L'offre de services est délivrée en adéquation avec les besoins et attentes des habitants. Les opérateurs signataires tels que Pôle Emploi, la CAF, l'Assurance maladie, CARSAT, la MSA, la DDFIP, la Préfecture dans le cadre de l'ANTS et le CDAD, ont choisi de soutenir les

personnes au travers de France Services dans leurs démarches. En effet, le pôle social de la mairie de Sérignan souhaite soutenir et accompagner les citoyens à réaliser leurs démarches administratives et sociales, en les informant et en les orientant quotidiennement. Ceci est indispensable pour réduire les inégalités. De ce fait, ces derniers pourront recevoir diverses informations sur leurs droits, les institutions, les services et par là même bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour les démarches sociales et administratives du quotidien.

#### UN ACCUEIL DE PROXIMITE, UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITE

Cette action d'accueil de proximité, d'accompagnement aux démarches administratives et sociales est portée par l'ensemble des agents du Pôle Social. Elle est complétée par des animations collectives et des permanences de partenaires, et ce, en fonction des besoins des usagers. Elle est étayée d'autres dispositifs.

L'Espace France Services propose ainsi sur Sérignan :

- ✓ Des explications sur le contenu et les modalités de paiement des factures, des explications sur les divers documents administratifs.
- ✓ Une orientation vers le bon interlocuteur, une mise en relation avec la structure adéquate.
- ✓ Un accompagnement en médiateur dans les difficultés entre clients et entreprises partenaires et dans les démarches de la vie quotidienne, notamment grâce à un espace numérique dédié.
- ✓ Des ateliers divers et variés autour du quotidien des citoyens pour mieux appréhender leurs droits et leur autonomie.

#### LES OBJECTIFS DE L'ESPACE FRANCE SERVICES

L'objectif pour l'équipe, lors du premier niveau d'intervention :

- ✓ Favoriser un accès équitable aux droits et aux services publics sur le territoire.
- ✓ Accompagner les personnes dans leur environnement pour prévenir la dégradation des situations.
- ✓ Adapter les dispositifs de France Services aux projets de vie des personnes.
  - Renforcer le partenariat pour observer, agir, piloter et évaluer.

Le deuxième niveau d'intervention permet à l'équipe d'orienter et de poursuivre l'accompagnement avec les partenaires en charge de l'action sociale du Département :

- Unité territoriale d'Action gérontologique pour l'accompagnement de personnes âgées.
- Agence départementale de la solidarité.

En effet, les compétences sociales relèvent du Département ; elles ont été confirmées par la loi NOTRe. Celles-ci sont définies par le Code de l'Action Sociale et des Familles et le Code de la Santé et concernent cinq grands domaines :

- La protection maternelle et infantile.
- L'aide sociale à l'enfance.
- L'action sociale et l'insertion (et notamment le RSA).
- L'aide aux personnes âgées.
- L'aide aux personnes en situation de handicap.

#### LES CHIFFRES A SÉRIGNAN DU POLE SOCIAL

Pour une population de 27 000 habitants, les suivis pour aides administratives sont plébiscités par la population. Les difficultés du territoire sont essentiellement liées à une population vieillissante (40 %). Si la jeune génération refuse de se déplacer pour faire des démarches administratives, les générations précédentes demandent expressément un interlocuteur physique.

*Sur l'année 2019 :*

Orientations par téléphone :	6150 appels
Accueil du public :	4935 personnes
Visites à domicile sur la commune de Sérignan:	246
Nombre de dépôts de dossier initial de demande de logement social :	337

#### TYPES DE SERVICES / PARTENAIRES DE L'ESPACE FRANCE SERVICES

L'amplitude horaire supérieure à 24h par semaine.



L'Espace France Services est ouvert de 9h à 12h et de 14h à 17h tous les jours du lundi au vendredi. Le Pôle Social de la ville de Sérignan veille à prendre toutes les dispositions nécessaires pour informer le public de toutes modifications substantielles de ces horaires.



### Un hall d'accueil et des ressources documentaires sur tous les intervenants du secteur

L'antenne de l'Agence Départementale de la Solidarité a étayé ses équipes et centralisé les décisions sur Sérignan. Cette proximité est un atout considérable pour les usagers, et représente un avantage non négligeable dans l'ensemble des actions proposées, rassemblées en un unique site.



### Les permanences s'enrichissent pour une autre proximité.

Le Pôle Social accueille le CCAS de la ville et bénéficie d'une permanence avec rendez-vous de la CAF.

L'assistante sociale de l'assurance maladie reçoit également les usagers du secteur avec rendez-vous au sein du service.

De plus, le Pôle Social propose les permanences suivantes :

- L'ADIL HERAULT 34 - Association d'information droit logement locataire et propriétaire, sans rendez-vous tous les 2<sup>èmes</sup> et 4<sup>èmes</sup> mercredis de chaque mois : 9h à 12h
- La MAISON René CASSIN - Accès aux droits et médiation avec l'Accompagnement des personnes à lutter contre le surendettement – Mme DIMAGIO sur rendez-vous.
- Service Pénitentiaire D'Insertion Et De Probation (S.P.I.P).
- Le CONCILIATEUR DE JUSTICE - cour d'appel de Montpellier - Tribunal d'instance de Béziers.
- Association FRANCE ALZHEIMER – 1<sup>er</sup> mercredi de chaque mois.
- BGE Réseau d'accompagnement à la création et au développement des entreprises.

La fracture numérique et les trois bornes d'accès à la disposition du public.





main de leur indépendance numérique.

Le Pôle Social propose de trois bornes pour accompagner les usagers dans le cadre des démarches administratives. Elles sont reliées à une imprimante et un scanner laissés à la libre disposition du public. À ce jour, un ambassadeur du numérique soutient les usagers dans la prise en

#### **Les espaces de confidentialité.**

Le Pôle Social a deux espaces de confidentialité pour les usagers avec un ordinateur. Plusieurs salles de réunion sont à la disposition des partenaires et des usagers pour mettre en place les réunions d'informations ou les ateliers.

PROJET

#### **Annexe 4 : Modalités de gestion propre à France Service Sud Hérault Capestang**

adresse : 6 Place -34310 CAPESTANG-

téléphone : 04 67 26 37 10

OUVERTURE DU LUNDI AU VENDREDI De 8h30 à 12h et de 13h à 17h30.

Responsable : Karine TERRASSE

Agents en poste : Manon MENDEZ - Elisa MARCO

L'accueil des usagers se fait en flux continu.

Un espace Cyber comprenant 6 ordinateurs est mis à disposition gratuitement.

Organisation d'ateliers d'initiation au numérique.

Les agents bénéficient d'une séance mensuelle en analyse de pratique avec un psychologue.

Un comité technique réunissant tous les acteurs du territoire se réunit deux fois par an. Il permet de mobiliser des collaborations et de bénéficier d'outils en s'appuyant sur les compétences des structures locales (épicerie sociale, restos du cœur foyer ruraux, régie de développement...).

La maison France Services crée des évènements en lien avec les problématiques du public du territoire. Exemples des thèmes abordés : arnaque sur internet, prévention routière, l'alimentation.

#### **Annexe 4 : Modalités de gestion propre à Maison France Services itinérante MSA du Languedoc**

##### Coordonnées de la Maison France Services :

Lien avec page internet : [www.languedoc.msa.fr](http://www.languedoc.msa.fr)

Dénomination : Maison France Service Itinérante MSA du Languedoc

Date de labellisation : 01/01/2020

##### Coordonnées du porteur de la France Services :

Adresse postale : MSA du Languedoc,

Adresse courriel : [mfs@languedoc.msa.fr](mailto:mfs@languedoc.msa.fr)

Référent de la MFS pour la préfecture : Xavier COULON

##### Proposition mention supplémentaire à ajouter en cas de partenariat :

A noter que la gestion de la France Services est exercée par la MSA en partenariat avec les Communautés de Communes de « Minervois Caroux » et « Grand Orb » selon les principes suivants :

- La MSA est responsable du service rendu aux usagers France Services, du pilotage de la MFS et des relations avec les partenaires, du reporting auprès du préfet et du CGET.
- Les Communes des Communautés de Communes de « Minervois Caroux » et « Grand Orb » sont responsables de la mise à disposition des locaux et des obligations y afférant notamment en termes d'accessibilité.

Les modalités de mise en œuvre de ce partenariat sont contractualisées dans une convention de partenariat qui peut être portée à la connaissance des partenaires de la présente convention sur simple demande.

##### **Horaires d'ouverture de la France Services :**

<b>LUNDI</b>	<b>MARDI</b>	<b>MERCREDI</b>	<b>JEUDI</b>	<b>VENDREDI</b>
<b>09h45 à 12h15</b> <b>13h30 à 16h</b>	<b>09h45 à 12h15</b> <b>13h30 à 16h</b>	<b>09h45 à 12h15</b> <b>13h30 à 16h</b>	<b>09h45 à 12h15</b> <b>13h30 à 16h</b>	<b>09h45 à 12h15</b> <b>13h30 à 16h</b>

Ce service itinérant d'accueil du public intervient comme suit :

- 2 agents MSA dédiés pour chacun des 2 territoires desservis (et 10 agents MSA « suppléants » mobilisés pour assurer la continuité de service)
- Les 2 agents apportent le service au public dans les locaux des Mairies partenaires.
- 5 jours par semaine (à raison de 2 semaines chaque mois) dans les mairies partenaires.
- 

##### Aménagement des locaux et équipement de la France Services

Les agents disposent :

- de PC portables, tablettes (avec outil de visio intégré), scanners/photocopieurs et imprimantes,
- modems mobiles internet 4G + connections WIFI au sein des mairies
- téléphones mobiles et ligne dédiée MFS (avec répondeur spécifique MFS),
- d'un véhicule dédié et identifié Maison France Service

Dans les locaux des Mairies partenaires permettant confidentialité et accès PMR.

En accueil spontané et sur RDV

- Une signalétique MFS (fly banners, kakemono ...etc) et affichages (affiches charte Marianne ...)

Offre proposée par la France Services :

- Offre France Services (cf. bouquet de services décrit dans la circulaire Premier Ministre du 1/7/2019)
- Offre FORSS (Front Office Renforcé Sécurité Sociale) à compter du 01/01/2020

## **Annexe 5 : Offre complémentaire par partenaire**

### **Mutualité Sociale Agricole du Languedoc :**

La Mutualité Sociale Agricole du Languedoc se réserve la possibilité, de concert et en accord avec les structures France Services partenaires, de proposer ponctuellement et en complément de l'offre socle conventionnelle, des interventions collectives, des réunions d'informations, des permanences administratives ou des RDV individuels dans les locaux des Maisons France Services partenaires.

### **CAF de L'Hérault:**

En complément de la formation dispensée dans le cadre de France Service, la Caf propose une immersion d'une demie-journée sur le caf.fr dans l'espace multi-média de ses accueils de Béziers ou de Montpellier-Celleneuve, pour toute nouvelle personne formée ou à la demande si nécessaire.

La Caf de l'Hérault met à disposition de France Service une boîte à lettre fonctionnelle : [msap.cafherault@caf.cnafmail.fr](mailto:msap.cafherault@caf.cnafmail.fr) à utiliser en priorité pour les dossiers bloqués ou très complexe, administration + ne devant être utilisé que très exceptionnellement.

### **ASSURANCE MALADIE de L'Hérault**

Dans le cadre de la mise en place du réseau France Service, la Caisse de l'Hérault met à disposition deux offres complémentaires :

L'accès au service notre service dédié: le Service Aux Partenaires (SAP).

Le SAP propose une offre de service diversifiée afin d'apporter son soutien aux professionnels de terrain qui accompagnent les publics en difficultés.

Le SAP, c'est :

- une équipe de Délégués Aux Partenaires (DAP) dont la mission est de former, d'informer, de renseigner et d'accompagner au quotidien les partenaires,
- une aide en ligne composée de deux lignes téléphoniques dédiées et d'une boîte mail réservée,
- une information régulière par le biais d'une revue ou d'événementiels ponctuels,
- un circuit privilégié garantissant un traitement rapide et prioritaire des dossiers et des demandes,
- un site internet dédié.

**Attention:** les informations échangées ainsi que les numéros de téléphone et l'adresse électronique du SAP sont exclusivement réservés aux professionnels et ne doivent en aucun cas être communiqués au public.

### Une relation interactive avec nos points d'accueil :

Notre département Relations-Clients s'engage avec le Réseau France Service du département de l'Hérault à mettre en place un système organisé de gestion des rendez-vous et d'orientation.

Cela va consister, avec chaque MFS, à définir les canaux d'orientation et d'accueil des utilisateurs, soit de la CPAM vers la MFS de proximité, soit de la MFS de proximité vers la CPAM en instaurant, un système gradué d'urgence.

En complément, et plus particulièrement pour les MFS se situant proche d'un point d'accueil de la Caisse de l'Hérault, une organisation annuelle de gestion des périodes de congé sera mise en place, afin d'essayer de garantir une continuité de service.

### **DDFiP**

Dans le cadre de l'accord, les opérateurs assurent la gestion en « back-office », le « front-office » étant assuré par les animateurs France Services.

La DDFiP a ainsi désigné, pour chacun des espaces France Services, des agents référents dans les Services des Impôts des Particuliers (SIP) du ressort, pour assurer le « back-office ».

En complément des engagements figurant dans l'accord cadre national, la DDFiP de l'Hérault propose les dispositifs suivants qui feront l'objet d'une évaluation régulière et d'un ajustement le cas échéant.

Un correspondant est positionné au sein de l'équipe de direction de la DDFiP pour toutes les questions liées à la formation et à l'accompagnement des animateurs France Services sur les sujets finances publiques. Ce correspondant s'assurera du bon fonctionnement des liaisons entre le « front-office » et le « back-office », notamment par des visites régulières dans les espaces France Services.

Les animateurs des France Service sont associés aux Comités Locaux Utilisateurs PARTiculiers (CLU-PART) réunis deux fois par an en amont des campagnes de déclaration et de sortie des avis d'imposition pour une présentation de l'actualité.

Une formation complémentaire est également assurée pour les animateurs des espaces France Services sur les actualités techniques des démarches numériques.

Par ailleurs, afin d'adapter le niveau de présence de la DDFiP aux besoins du territoire, une présence supplémentaire pourra être assurée dans les espaces France Services selon le schéma ci-dessous, qui reprend les engagements du nouveau réseau de proximité de la DDFiP.

L'ensemble de ces dispositifs complète l'offre d'accueil Finances Publiques pour les usagers des espaces France Services.

	Démarches numériques en ligne dans les locaux France Services *	Accueil sur RDV dans les locaux du SIP	Accueil sur RDV visio dans les locaux France Services	Accueil sur RDV téléphonique	Accueil physique dans les locaux France Services	Permanence	Atelier numérique
Sud Hérault-Capestang	x	x	En cible	x		Durant les campagnes	x
Hérault Méditerranée – Agde	x	x	Sans objet (accueil physique)	x	x		x
Lodève	x	x	Sans objet	x	Sans objet du fait de la présence du SIP dans la commune		

			(accueil au SIP)				
Sérignan	x	x	En cible	x			x
Les Avants-Monts – Murviel les Béziers	x	x	Opérationnel depuis 2019	x			x
MSAP by MSA	x	x	À envisager	x			

\* Démarches numériques finances publiques :

- création d'espace particulier
- déclaration de revenus en ligne
- correction d'une déclaration (télé-correction)
- paiement des impôts
- signalement de changement de situation : adresse, situation de famille
- gestion du prélèvement à la source
- prise de RDV
- réclamation en ligne
- achat d'un timbre fiscal
- paiement d'une facture locale
- paiement d'une amende
- paiement d'un forfait de post-stationnement

**France Alzheimer Hérault**

France Alzheimer Hérault est une association créée en 1989, à l'initiative de familles touchées par la maladie d'Alzheimer. Elle fonctionne avec des bénévoles et comptait 609 adhérents en 2018. Le financement provient de subventions du Conseil Général en particulier, d'aides de l'Union France Alzheimer, d'adhésions, de dons et de legs. C'est une association départementale régie par la loi de 1901, membre de l'Union nationale des Associations France Alzheimer et maladies apparentées qui regroupe près de 100 associations départementales. Elle est la seule association reconnue d'Utilité Publique dans le domaine de la maladie d'Alzheimer et elle est agréée par le Comité de la Charte (don et confiance).

Le siège de l'association est à Montpellier, 3 rue Pagezy 34 000 Montpellier et nous disposons d'une antenne à Béziers située au 9 Impasse Catinat 34 500 Béziers 04 67 11 43 12.

Ses missions : Rompre l'isolement des familles, soulager leur souffrance, apporter des solutions pratiques et des conseils.

Les buts de l'Association :

- Assurer une mission d'aide aux aidants en organisant des réunions d'information, de rencontres de familles.
- Informer les familles sur leurs droits. Proposer une formation des aidants familiaux
- Offrir aux familles des activités alliant détente et convivialité.
- Apporter un soutien psychologique aux proches de malades.

- Intervenir auprès des pouvoirs publics, faire connaître et reconnaître la maladie d'Alzheimer à travers des manifestations publiques ou des conférences.

Les activités bénévoles (dans le respect réciproque de la Charte) se font en direction :

- des personnes malades et de leurs aidants : permanences, café rencontre, halte-relais, sorties conviviales, séjours vacances répit
- des aidants : formation de aidants

#### Contenu de nos interventions à la MSAP

Nos interventions à la MSAP Les Avant-Monts de Murviel-Lès-Béziers consisteront, pour l'instant, en la tenue de permanences pour l'accueil des familles. Ces permanences seront tenues exclusivement par des bénévoles ; il s'agit d'un lieu d'écoute, d'aide, de soutien, d'orientation, d'accueil de familles de malades.

Nous envisagerons de développer nos activités sur le biterrois, en fonction des besoins identifiés.

#### **Jours et horaires de nos permanences à Murviel-Lès-Béziers :**

- 2<sup>ème</sup> lundi du mois, de 13h30 à 16h30

L'espace France Services Sérignan, au travers du Pôle Social se mobilise autour d'actions destinées aux seniors. Il reçoit, depuis début 2019 tous les premiers mercredis de chaque mois la permanence de l'association France Alzheimer.

L'intervenant accueille, oriente, et conseille les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer mais également leurs aidants.

En effet, France Alzheimer propose aux communes de maintenir leur dynamique face à l'inclusion des personnes et souhaite renforcer son action au travers de quatre axes majeurs :

- La sensibilisation,
- Le droit à la différence,
- Les organes d'information et d'orientation pour la personne et les proches,
- Les actions et activités au sein de la ville.

#### **LIGUE ENSEIGNEMENT HERAULT**

Statut : Association loi 1901

Adresse du siège social : 974, avenue du Pirée – Résidence le lys blanc – 34000 MONTPELLIER

Représentant légal : Michel MIAILLE, Président

Présentation de la structure



LA LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT HERAULT SE MOBILISE POUR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE DE TOUS PAR UNE APPROCHE INNOVANTE ET DE QUALITÉ, ADAPTEE AU PARCOURS DE CHACUN.

Créée en 1983, le secteur Formation Insertion de la ligue de l'enseignement Hérault a su s'adapter à l'évolution constante du monde du travail ; se mobiliser pour une formation professionnelle qui permet de développer des capacités, d'acquérir des compétences professionnelles et de former des citoyens acteurs de leur destin.

### Présentation des missions

Il réunit des hommes et des femmes, professionnels et militants, qui agissent au quotidien pour faciliter une égalité d'accès pour tous à la formation professionnelle tout au long de la vie.

La formation à la citoyenneté, valeur forte de la ligue de l'enseignement, complémentaire à tous processus de formation est déterminante dans la réussite des parcours de formation.

Du collectif à l'individualisation, de la remise à niveau à l'accès à l'autonomie, de la professionnalisation à l'accès à l'emploi, chacun – jeune, adulte, homme, femme bénéficie d'un accompagnement renforcé et adapté à sa situation personnelle.

Porteur de nombreuses actions de formation professionnelle sur tout le département, fidèle aux principes de transmission et de formation de l'Education Populaire, le secteur Formation participe à l'innovation, à l'expérimentation de méthodes actives qui permettent une réelle progression pédagogique et professionnelle des apprenants.

### Objet du partenariat

Dans le cadre de ses missions, la Maison de la solidarité de Roujan portée par la ligue de l'enseignement Hérault a développé un dispositif d'écoute parentalité destiné aux enfants jeunes et parents en partenariat avec le Conseil Départemental, le REAAP (CAF) et la DDSC sur 8 communes du territoire du Pays Haut Languedoc et Vignobles.

### Permanence

Afin de mobiliser le dispositif Point Ecoute sur Murviel- lès- Béziers, la ligue de l'enseignement a mis en place un partenariat depuis le 17 octobre 2018 avec la MSAP de Murviel-lès-Béziers portée par la Communauté des communes des Avant-Monts avec pour objet la mise à disposition d'un bureau de permanence au sein de la MSAP le mercredi matin de 9h00 à 12h00.

### ADASEAH

L'ADASEAH est un organisme de proximité au service des agriculteurs en faveur des territoires et des acteurs ruraux. L'ADASEAH de l'Hérault est une association Loi 1901, créée en 1967 par la profession agricole pour être l'interface entre l'Administration et les agriculteurs.

L'ADASEAH est une Organisation Professionnelle Agricole, administrée par un Conseil d'Administration au sein duquel sont représentées les organisations syndicales représentatives et d'autres organismes ou collectivités départementales.

L'ADASEAH est composé de 3 pôles distincts, le pôle Ingénierie (Montage de dossiers d'aides), le pôle Territoire (Réalisation d'études) et le pôle Social. C'est dans le cadre de cette dernière mission que l'ADASEAH a signé une convention avec la MSAP le 11 février 2019.

L'antenne du Département de l'Hérault se situe au Domaine de Maurin, CS 41013, 34 970 Lattes Cedex, 04 67 69 90 95.

### Présentation des missions

Sous l'appellation "Agir Ensemble" et depuis 2008, l'Association Départementale pour l'Aménagement des Structures des Exploitations Agricoles de l'Hérault (ADASEAH), la Chambre d'agriculture de l'Hérault et la MSA du Languedoc ont construit un réseau partenarial pour construire des réponses nouvelles et aller davantage au-devant des personnes et familles désemparées.

Depuis, ce dispositif d'accompagnement global et de relance des agriculteurs fragilisés est une force pour le département de l'Hérault.

Depuis 2014, les référents uniques accompagnant les personnes bénéficiant du RSA orientent également les foyers agricoles vers le dispositif "Agir Ensemble" afin que ceux-ci puissent être accompagnés par des experts du monde agricole.

C'est dans ce cadre que le pôle social de l'ADASEAH a mis en place des permanences à la structure France Service Avant Monts afin de permettre aux exploitants d'avoir un interlocuteur et un soutien de proximité.

### Permanence

Les permanences sont organisées selon les disponibilités au fil de l'eau. Elles ont lieu les jeudis matins (de 10h00 à 12h00) à une fréquence d'une permanence tous les deux mois environ. L'exploitant prend contact avec l'opérateur de l'ADASEAH (Sophie Combes - Référente Pôle Social - Tél. : 04 67 69 90 95 - E-mail : scombes@adasea.net) ou avec le responsable du Service Solidarité pour positionner un rendez-vous.

## **Mission Locale du Centre Hérault**

### Présentation de la structure

La Mission Locale du Centre Hérault assure des missions de service au public jeune.

La Mission Locale a en charge l'accompagnement et le suivi des jeunes de 16 à 25 ans généralement sortis du système scolaire et résidant sur son territoire d'intervention.

Son siège est situé au Boulevard Jacques-Monod, 34 120 à Pézenas, 04 67 90 72 42, l'antenne à Magalas ZAE l'Audacieuse 34 480 Magalas 04 67 28 23 48.

### Présentation des missions

Son rôle est de tenter de résoudre l'ensemble des problématiques que pose l'insertion professionnelle et sociale des jeunes en assurant des fonctions d'accueil d'information, d'orientation et d'accompagnement. Elle a en charge la mise en œuvre des politiques publiques en matière d'insertion des jeunes. Membre du Service Public de l'Emploi et du Service Public Régional de l'Orientation, la Mission Locale participe au développement et à l'animation du partenariat entre les acteurs de l'insertion sociale et le tissu économique.

La Mission locale participe également aux travaux du Pacte Territorial d'Insertion sous l'égide du Conseil Départemental.

La politique de la Mission Locale du Centre Hérault est d'être au plus proche des territoires et des jeunes, souvent très éloignés des services et peu mobiles. C'est pourquoi, l'équipe est composée de 31 salariés déployés sur l'ensemble du territoire : 4 antennes permanentes : Bédarieux, Magalas, Pézenas, Agde et ses 15 permanences sur les communes les plus éloignées.

### Permanence

Depuis 2017, date de l'adhésion de ce territoire à la MLI Centre Hérault, des permanences sont organisées sur rendez-vous dans les locaux de la MSAP Avant Monts le mardi toute la journée et le jeudi après-midi, les jeunes sont reçus en entretiens individuels. La MLI occupe également les locaux de la MSAP pour ses collectifs Garantie Jeunes (Groupes de 5 à 15 jeunes maximum 3 jours par semaine durant 4 semaines) et cela 4 mois par an (janvier, avril, juin et septembre).

## **Régie de Développement Local**

### Adresse de la structure :

Régie de Développement Local : 1 Rue de la Barbacane, 34480 PUISSALICON

04 67 36 05 56

Présentation : L'association a été créée en 1997 à l'initiative de la Charte Intercommunale Thongue, Libron, Peyne. La première compétence de la structure est l'insertion professionnelle et la formation, notamment dans le secteur Sanitaire et Médico-social.

En 1999, la **RDL** (Régie de Développement Local) signe le premier protocole PLIE, et voit son territoire s'étendre aux communes de la charte Intercommunale Coteaux de l'Orb et du Vernazobres.

Un nouveau tournant est marqué en 2003 avec l'arrivée d'une nouvelle mission : le suivi des bénéficiaires du RMI avec la délégation des CCAS des communes adhérentes.

La structure a su se spécialiser dans l'accompagnement des publics difficiles, sur un territoire étendu et rural. A ses débuts, 26 communes étaient adhérentes, 109 aujourd'hui.

Des antennes ont donc été créées au fil des années et des référents interviennent afin d'assurer l'application de la mission RSA et du Dispositif PLIE.

La RDL a mis en place un partenariat depuis le 24 septembre 2018 avec la MSAP de Murviel-lès-Béziers portée par la Communauté des communes des Avant-Monts avec pour objet la mise à disposition d'un bureau de permanence au sein de la MSAP le jeudi matin de 9h00 à 12h00, sur rendez-vous.

### Présentation des missions

Les Plans locaux pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) sont des dispositifs d'inclusion sociale au plus près des besoins des territoires. Ils organisent l'accompagnement vers et dans l'emploi d'une population confrontée à des difficultés d'insertion sociale et professionnelle

La Mission RSA : Le Référent Unique est chargé d'accueillir les bénéficiaires du RSA, sans enfant mineur à charge, et le cas échéant leur conjoint, concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité, soumis « aux droits et devoirs » et devant signer un Contrat d'Engagement Réciproque.

Le Référent Unique se doit de réaliser un diagnostic social de la situation de chaque personne afin de leur proposer le meilleur accompagnement social ou professionnel, en relation avec les partenaires du dispositif RSA.

Un accompagnement social renforcé, avec une intensification des rencontres mensuelles, peut-être proposé selon les degrés de difficultés rencontrés par les bénéficiaires.

### **L'Association DYNAPOLE**

DYNAPOLE, association « Développement et Dynamique vers l'Emploi » créée en 1998 s'inscrit dans le cadre de la politique de lutte contre les exclusions. Les agents sont des travailleurs sociaux diplômés d'état : assistante sociale, conseiller en économie sociale et familiale et conseiller d'insertion professionnel.

Le projet de l'association est le renforcement de l'inclusion sociale des personnes en situation de fragilité sociale au travers de la lutte contre les inégalités sociales, la promotion du quotidien bienveillant et la remobilisation des concitoyens pour leur permettre d'être au cœur de leur projet.

L'association s'appuie sur un partenaire principal, la ville de Sérignan, avec qui la mutualisation permet de proposer aux usagers des outils et conseils dans le domaine de l'insertion professionnelle, du logement, de la santé, de la culture, des droits sociaux, de l'emploi, de l'égalité des chances, de l'inclusion sociale et de bénéficier d'un réseau partenarial.

Les actions proposées sont les ateliers numériques, les journées de l'emploi y compris saisonnier et les ateliers d'information sur les droits sociaux divers et variés qui permettent d'accompagner les usagers sur le territoire couvert par l'Espace France Services.

Ainsi, les travailleurs sociaux diplômés d'État et la Conseillère en Insertion Professionnelle de la structure interviennent en transversalité sur l'Espace France Services à différents niveaux de l'accueil et du suivi tous les jours de la semaine.

**Annexe 6 : tableau récapitulatif des référents**

<b>Opérateur</b>	<b>Nom référent</b>	<b>Prénom Référent</b>	<b>Adresse mail</b>	<b>Téléphone / Secteur</b>
CNAF	FREJAVILLE	VIRGINIE	msap.cafherault@caf.cnafmail.fr	
CNAF	FESQUET	DIDIER	msap.cafherault@caf.cnafmail.fr	
CNAF	VIALA	SYLVAIN	msap.cafherault@caf.cnafmail.fr	
CNAM	Service aux partenaires		partenaires.cpam-herault@assurance-maladie.fr	
CNAV	Mesguich Leites	David Hélène	agenceretraitemontpellier@carsat-lr.fr	
CNAV	Nuccio Duivon Foucaux	Isabelle Stéphane Rémi	agencebeziers@carsat-lr.fr agencesete@carsat-lr.fr	
CNAV	Tastevin	Rodolphe	Rodolphe.tastevin@carsat-lr.fr	

<b>Opérateur</b>	<b>Nom référent</b>	<b>Prénom Référent</b>	<b>Adresse mail</b>	<b>Téléphone / Secteur</b>
LA POSTE	BARRANQUE	Nadine	nadine.barranque@laposte.fr	
LA POSTE	CANOURGUES	Sabine	sabine.canourgues@laposte.fr	
LA POSTE	PRADELLES	Patricia	patricia.pradelles@laposte.fr	
LA POSTE	JERMOUNI	Rajaa	rajaa.jermoumi@laposte.fr	
LA POSTE	MARCHAND	Evelyne	evelyne.marchand@laposte.fr	
LA POSTE	FOURMENTY	Alix	alix.fourmenty@labanquepostale.fr	
LA POSTE	ARTICO	Frédéric	frederic.artico@laposte.fr	
Min Intérieur	MAILLARD	Caroline	caroline.maillard@herault.gouv.fr	04 67 61 60 79
Min Intérieur	ABADLI	JOSSIA	jossia.abadli@herault.gouv.fr	04 67 61 63 87
Min Justice	SOUCHARD	Nelly	cdad-herault@justice.fr	06 73 50 10 21
Min Justice	MARCHAND	Christiane	mjd-montpellier@justice.fr	04 67 72 60 80 secteur Montpellier
Min Justice	PETIT	Candice	mjd-agde@justice.fr	04 67 35 83 60 secteur Adge- Béziers
Min Justice			mjd-montpellier-metropole@justice.fr	04 67 08 12 69 Métropole
Min Justice	CAZALET	Ghislaine	mjd-lunel@justice.fr	04 67 83 61 54secteur Lunel
Min Justice	BOYE	Anne	mjd-lodeve@justice.fr	04 67 44 10 29 secteur lodeve

<b>Opérateur</b>	<b>Nom référent</b>	<b>Prénom Référent</b>	<b>Adresse mail</b>	<b>Téléphone / Secteur</b>
MSA	CHAUVET	Christelle	chauvet.christelle@languedoc.msa.fr	04 67 34 84 77
MSA	BAILLY-MAITRE	Muriel	bailly-maitre.muriel@languedoc.msa.fr	04 67 34 84 94
MSA	MALLOL	Isabelle	mallol.isabelle@languedoc.msa.fr	04 67 34 10 47
MSA	COULON	Xavier	coulon.xavier@languedoc.msa.fr	04 67 34 84 42
Pôle Emploi	PUYO	Frédéric	frederic.puyo@pole-emploi.fr	Coordination départementale
Pôle Emploi	BLONDEL PALEGRY	Viviane	v.blondel-palegry@pole-emploi.fr	
Pôle Emploi	LEUCI	Jean-Louis	Jean-Louis.LEUCI@pole-emploi.fr	
Pôle Emploi	BASSE	Dominique	dominique.basse@pole-emploi.fr	Montpellier Cévennes
Pôle Emploi	CUZZIT	Anthony	anthony.cuzzit@pole-emploi.fr	
Pôle Emploi	RIMINI	Eva	eva.rimini@pole-emploi.fr	Montpellier Castelnau
Pôle Emploi	MARTINS	Sandrine	sandrine.martins@pole-emploi.fr	
Pôle Emploi	EMONET	Joelle	joelle.emonet@pole-emploi.fr	Montpellier Mas de Grille
Pôle Emploi	BERNHART	Sophie	sophie.bernhart@pole-emploi.fr	
Pôle Emploi	TESTARD	Gérald	gerald.testard@pole-emploi.fr	Montpellier Méditerranée
Pôle Emploi	SANCHEZ	Eric	eric.sanchez@pole-emploi.fr	
Pôle Emploi	SULTANA	Didier	didier.sultana@pole-emploi.fr	LUNEL
Pôle Emploi	PEREZ VITOU	Sandrine	s.perez-vitou@pole-emploi.fr	
Pôle Emploi	VEYRINQUE	Sandrine	sandrine.veyrinque@pole-emploi.fr	Sète
Pôle Emploi	LAVABRE	Martine	martine.lavabre@pole-emploi.fr	
Pôle Emploi	SIERECKI	Sandrine	sandrine.sierecki@pole-emploi.fr	Béziers Capiscol



<b>Opérateur</b>	<b>Nom référent</b>	<b>Prénom Référent</b>	<b>Adresse mail</b>	<b>Téléphone / Secteur</b>
Pôle Emploi	BRECHENMA CHER	Alexandre	Alexandre.brechenmacher@pole-emploi.fr	
Pôle Emploi	LACROUX	Agnès	agnes.lacroux@pole-emploi.fr	
Pôle Emploi	OURAHLI	Virginie	virginie.ourahli@pole-emploi.fr	Béziers Courondelle
Pôle Emploi	ROUDIL	Laurent	laurent.roudil@pole-emploi.fr	
Pôle Emploi	DELMAS	Hélène	helene.delmas@pole-emploi.fr	Pézenas
Pôle Emploi	GANVEY	Sébastien	sebastien.ganvey@pole-emploi.fr	
Pôle Emploi	DELBECQ	Frédérique	sebastien.ganvey@pole-emploi.fr	Agde
Pôle Emploi	GUERRERO	Céline	celine.guerrero@pole-emploi.fr	
Pôle Emploi	FRINDEL	Elisabeth	elisabeth.frindel@pole-emploi.fr	Clermont l'Hérault
Pôle Emploi	VERDEIL	Jeanine	jeannine.verdeil@pole-emploi.fr	
DGFIP	N'DIAYE	Jean-luc	jean-luc.ndiaye@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 61 73 71
DGFIP	THIRIET	Gille	gilles.thiriet@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 61 73 75
DGFIP	REGIEN DERAIL	Laurence	laurence.regien-derail@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 61 74 27
DGFIP	RAMES	Philippe	philippe.rames@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 61 74 49
DGFIP	COUVELARD	Vincent	vincent.couvelard@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 46 38 24
DGFIP	CAHUZAC	Claudine	claudine.cahuzac@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 97 38 87
DGFIP	HATCHANE	Abdelkader	abdelkader.hatchane@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 97 38 85
DGFIP	SARRON	Thierry	thierry.sarron@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 90 49 06
DGFIP	COUSIN	Jérôme	jerome-l.cousin@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 35 36 28
DGFIP	ALQUIER	Joelle	joelle.alquier@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 35 45 88

<b>Opérateur</b>	<b>Nom référent</b>	<b>Prénom Référent</b>	<b>Adresse mail</b>	<b>Téléphone / Secteur</b>
DGFIP	VILLAN	Christine	christine.villan@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 88 40 21
DGFIP	ROUSSEL	Annabelle	annabelle.rousseau@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 88 40 38
DGFIP	FULCRAND	Alexandre	alexandre.fulcrand@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 44 93 31
DGFIP	DA COSTA	Antoine	antoine.da-costa@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 23 34 03
DGFIP	GAUTHIER	Céline	celine.gauthier@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 35 36 38
DGFIP	CROZATIER	Fabrice	fabrice.crozatier@dgfip.finances.gouv.fr	04 30 17 36 44
DGFIP	MARTINEZ	Sylvie	sylvie-2.martinez@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 93 13 21
DGFIP	JOURDAN	Yves	yves.jourdan@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 93 13 24
DGFIP	LEPEIGNE	Guillaume	guillaume.lepeigne@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 13 42 68
DGFIP	CAUDAN	Sabrina	sabrina.caudan@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 13 42 38
DGFIP	GLOCK	Brigitte	brigitte.glock@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 99 18 75
DGFIP	BELCAYRE	Nicolas	nicolas.belcayre@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 35 36 03
DGFIP	NARBONNE	Marie-claire	marie-claire.narbonne@dgfip.finances.gouv.fr	04 67 35 36 13