



Votre point de contact
avec toutes les administrations

Charte nationale de qualité des Relais Services Publics

Les Relais Services Publics c'est la possibilité, en un même lieu, d'être accueilli par un agent, d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics.

Grâce aux Relais Services Publics vous pouvez :

- Obtenir des renseignements administratifs de tout ordre,
- Obtenir des explications sur le langage administratif et les courriers,
- Être accompagné dans vos démarches :
 - o Pour effectuer vos démarches en ligne,
 - o Pour obtenir un formulaire et sa notice,
 - o Pour vous aider à constituer un dossier,
- Suivre votre dossier personnel, pour les administrations qui ont ouvert le suivi de dossier sur Internet,
- Obtenir un rendez-vous avec un agent d'une administration, si votre demande le nécessite.

Un agent vous accueille aimablement. Il ne sait pas tout, mais il sait chercher, vous orienter, vous conseiller, vous aider.

Les Relais Services Publics, c'est un service plus proche de vous : un accompagnement personnalisé, des démarches administratives facilitées grâce à l'administration en ligne, des connexions à Internet en libre accès dans certains Relais, une qualité de service garantie.

Les partenaires de votre Relais Services Publics :

(A personnaliser par chaque Relais : mettre la liste et les logos de tous les partenaires du Relais)



Les engagements de service des Relais Services Publics

Un accès facilité au Relais Services Publics et à ses partenaires	
1	Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans notre Relais Services Publics.
2	Nous vous informons sur vos droits et sur les conditions d'accomplissement de vos démarches.
3	Nous facilitons la constitution de vos dossiers et les transmettons aux organismes compétents.
3 bis	(Option) Nous mettons à votre disposition du matériel vous permettant d'effectuer certaines démarches à distance et de manière autonome.
3 ter	(Option) Votre Relais Services Publics peut organiser des déplacements d'un de ses agents sur certains lieux de vie (variante mobile).
4	Nous associons les organismes partenaires à l'analyse de votre situation.
5	Nous préparons la prise en charge de vos demandes par les organismes partenaires.
6	Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.
7	Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.
Un accueil attentif et courtois	
8	Nous vous accueillons avec courtoisie et vous donnons le nom de votre interlocuteur.
9	Nous veillons au confort de l'espace d'accueil et d'attente.
10	Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.
Une réponse à vos demandes dans un délai annoncé	
11	Nous répondons à vos courriers dans un délai maximum d'un mois.
12	Nous répondons à vos courriels dans un délai maximum d'une semaine.
13	Nous répondons à vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries.
Une réponse systématique à vos réclamations	
14	Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.
A votre écoute pour progresser	
15	Nous mesurons annuellement la satisfaction des usagers et vous informons des résultats.



1 – Un accès facilité au Relais Services Publics et à ses partenaires

1	<p>Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans notre Relais Services Publics.</p>	<p>Les horaires sont clairement présentés à l'entrée du Relais.</p> <p>Les lieux d'accueil alentours (mairies, organismes sociaux ... partenaires ou pas du Relais) disposent d'affiches personnalisables, c'est-à-dire indiquant les RSP les plus proches, ainsi que de dépliant d'informations grand public.</p> <p>La présente Charte de qualité est disponible dans le Relais Services Publics.</p> <p>La préfecture, mais aussi les autres partenaires du RSP mettront en ligne sur leur site Internet la liste des RSP du département avec leurs horaires d'ouverture ainsi que la présente charte de qualité.</p> <p>Le Relais de services publics est ouvert au moins 24 heures par semaine, réparties sur au moins trois jours.</p>
2	<p>Nous vous informons sur vos droits et sur les conditions d'accomplissement de vos démarches.</p>	<p>L'agent du RSP analyse votre situation pour vous fournir l'information répondant à votre demande, ou pour déterminer les prestations auxquelles vous pouvez avoir accès.</p> <p>L'agent du RSP conseille l'usager sur la recherche d'information, sur la réglementation applicable. Si nécessaire, il lui donne des explications sur les contraintes et demandes administratives.</p>
3	<p>Nous facilitons la constitution de vos dossiers et les transmettons aux organismes compétents.</p>	<p>L'agent d'accueil du RSP vous apporte son aide pour l'accomplissement des démarches auprès des organismes partenaires.</p> <p>Il détermine avec vous le mode d'accomplissement de la démarche : téléprocédure ou constitution d'un dossier papier.</p> <p><u>Cas d'une téléprocédure</u> : l'agent d'accueil vous accompagne dans la réalisation de la téléprocédure. Il vous appartient de valider votre télédéclaration.</p> <p><u>Cas d'un dossier papier</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'agent d'accueil fournit les formulaires et notices appropriées, - Il vous explique le langage et les grands principes administratifs relatifs à la démarche, - Il donne les informations et explications nécessaires à l'usager pour remplir les formulaires et compléter le dossier (pièces justificatives), - Il vous appartient de valider et signer votre formulaire, - Une fois le dossier constitué, l'agent d'accueil vérifie qu'il est complet et peut le communiquer à l'organisme compétent.
3 bis	<p>(Option) Nous mettons à votre disposition du matériel vous permettant d'effectuer certaines démarches à distance et de manière autonome.</p>	<p>De manière optionnelle, un ou plusieurs des équipements suivants peuvent être mis à votre disposition dans le Relais Services Publics :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un point multimédia connecté à Internet, ou borne multiservice, - un équipement de visiocommunication. <p>Cet ou ces équipements sont installés pour pouvoir être utilisés dans de bonnes conditions de discrétion.</p> <p>Si nécessaire, l'animateur du RSP vous apporte une aide technique pour la manipulation des appareils, mais aussi pour la navigation sur les sites Internet des organismes partenaires.</p> <p>En cas de panne, le matériel est remis en état de marche dans le meilleur délai.</p>



3 ter	<p>(Option) Votre Relais Services Publics peut organiser des déplacements d'un de ses agents sur certains lieux de vie (variante mobile).</p>	<p>De manière optionnelle complémentaire d'un Relais Services Publics fixe, il est possible d'organiser des déplacements d'un des agents de votre Relais sur certains lieux de vie : pour assurer le service lors d'un jour de marché, ou pour se rendre dans un hôpital, une maison de retraite ...</p> <p>Le service offert est alors le même que dans le Relais Services Publics.</p>
4	<p>Nous associons les organismes partenaires à l'analyse de votre situation.</p>	<p>Si votre situation présente une complexité particulière, l'agent du Relais peut consulter en temps réel les organismes partenaires.</p> <p>En fonction des informations données par ces organismes partenaires, il peut vous indiquer le délai prévisionnel du traitement de son dossier.</p>
5	<p>Nous préparons la prise en charge de vos demandes par les organismes partenaires.</p>	<p>Si votre demande le nécessite, l'agent d'accueil du RSP peut vous organiser un rendez vous avec la personne compétente de l'organisme partenaire.</p> <p>Le Relais Services Publics vous aide à préparer ce rendez-vous, en vous indiquant précisément le nom de la personne avec laquelle vous avez rendez-vous, ses coordonnées, les éléments et pièces justificatives à apporter.</p>
6	<p>Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.</p>	<p>Selon la configuration physique des locaux du Relais Services Publics, des équipements appropriés sont mis en place pour recevoir les personnes à mobilité réduite (exemples : rampes d'accès, ascenseurs, points d'accueil au rez-de-chaussée ou à proximité).</p> <p>En cas d'impossibilité à adapter les locaux, une organisation appropriée sera obligatoirement mise en œuvre pour être en mesure de recevoir les personnes à mobilité réduite.</p>
7	<p>Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.</p>	<p>L'agent d'accueil du RSP est sensibilisé aux difficultés rencontrées par certains publics spécifiques (handicaps visuel ou auditif, personnes en difficulté sociale, illettrisme, personnes ne maîtrisant pas la langue française, personnes en situation de crise ...) et à certains principes de comportement à adopter avec ces publics spécifiques.</p>

2 – Un accueil attentif et courtois

8	<p>Nous vous accueillons avec courtoisie et vous donnons le nom de votre interlocuteur.</p>	<p><u>Accueil physique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vous êtes accueilli dans le Relais par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie, - L'agent d'accueil du RSP est disponible pour écouter vos demandes, - L'agent du Relais est identifié par ses prénom et nom (cavalier, badge ...), - Tous les agents prennent congé par une formule de politesse du type : « au revoir Madame », « au revoir Monsieur » ou « au revoir, bonne journée ». <p><u>Accueil téléphonique</u></p> <p>Au téléphone, l'agent vous accueille par une formule du type : « Relais Services Publics de X, prénom, nom, bonjour ».</p>
---	---	---



9	Nous veillons au confort de l'espace d'accueil et d'attente.	L'espace d'accueil et d'attente est propre (ex : pas de salissure au sol, absence de poussière sur les meubles), bien rangé (ex : les guichets ne sont pas encombrés, les documents sur les présentoirs sont classés...) et bien éclairé. L'espace d'attente comporte au minimum des sièges en bon état.
10	Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.	Le Relais Services Publics dispose d'un espace où vous pouvez être reçu en étant isolé de l'espace d'accueil, si la particularité de votre situation nécessite la conduite d'un entretien confidentiel.

3 – Une réponse à vos demandes dans un délai annoncé

11	Nous répondons à vos courriers dans un délai maximum d'un mois.	<p>Dans le cas où le Relais Services Publics reçoit votre demande par courrier, il y répond dans un délai maximum d'un mois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit par une réponse sur le fond, - soit, si votre demande le nécessite et dépasse le champ de compétence du Relais, par une réponse vous orientant sur le référent Métier compétent, en fournissant le nom et le prénom de la personne ainsi que ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques. <p>Sont exclus de ce principe de réponse à tous les courriers : les courriers ayant un caractère injurieux, farfelu ou de proposition commerciale.</p> <p><i>Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Relais Services Publics est l'accueil physique des usagers.</i></p>
12	Nous répondons à vos courriels dans un délai maximum d'une semaine.	<p>Si le Relais Services Publics reçoit votre demande par courriel, il y répond dans un délai maximum d'une semaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit par une réponse sur le fond ; - soit, si votre demande le nécessite et dépasse le champ de compétence du Relais, par une réponse l'orientant sur le référent Métier compétent, en fournissant le nom et le prénom de la personne ainsi que ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques. <p>L'adresse électronique à laquelle vous pouvez vous adresser est indiquée sur les documents envoyés par le Relais.</p> <p>Sont exclus de ce principe de réponse à tous les courriels : les messages ayant un caractère injurieux, farfelu, d'envois automatiques ou de proposition commerciale, ceux sans adresse courriel correcte.</p> <p><i>Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Relais Services Publics est l'accueil physique des usagers.</i></p>
13	Nous répondons à vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries.	<p>Pendant les horaires d'ouverture, les appels téléphoniques sont pris en charge en moins de cinq sonneries, ou par un répondeur, si l'agent est occupé.</p> <p>Le Relais s'engage alors à vous rappeler dans un délai d'une semaine.</p> <p>Hors des horaires d'ouverture : un répondeur donne les informations minimum d'horaires d'ouverture.</p> <p><i>Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Relais Services Publics est l'accueil physique des usagers.</i></p>



4 – Une réponse systématique à vos réclamations

14	<p>Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.</p>	<p>Vous pouvez formuler une réclamation par courrier directement auprès de votre Relais Services Publics.</p> <p>Le Relais s'engage à répondre sur le fond aux réclamations dans un délai maximum d'un mois dans la mesure où vous avez précisé vos coordonnées postales.</p> <p>Cependant, vous pouvez également adresser une réclamation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la Cellule départementale d'animation des Relais Services Publics instituée auprès du Préfet : Monsieur le Préfet Cellule départementale d'animation des RSP - mais aussi à la Cellule nationale de coordination des Relais Services Publics, par courrier ou courriel : DIACT Cellule nationale de coordination des RSP 1 avenue Charles Floquet, 75343 Paris Cedex 07 services.publics@diact.gouv.fr
-----------	--	--

5 – A votre écoute pour progresser

15	<p>Nous mesurons annuellement la satisfaction des usagers et vous informons des résultats.</p>	<p>Tous les ans une enquête sur votre satisfaction et vos attentes est réalisée au niveau de votre Relais et/ou de votre département.</p> <p>Les résultats de cette enquête sont exploités et donnent lieu à une information (exemple : par voie d'affichage, de lettre d'information) et à des actions d'amélioration.</p> <p>De plus, chaque Relais dispose d'un registre, pour que vous puissiez y consigner vos remarques et suggestions par rapport à ce service.</p>
-----------	--	--



Votre point de contact
avec toutes les administrations

Charte nationale de qualité des Relais Services Publics

Moyens à mettre en oeuvre

Ce document s'adresse aux deux cibles suivantes :

- les signataires de la charte, qui se sont engagés à la respecter,
- la cellule départementale d'animation des Relais Services Publics, qui est chargée de s'assurer du respect de cette charte dans les Relais de son département.

L'objet du présent document est de donner des indications :

- d'une part, sur les éléments de référence de chaque engagement de la charte : c'est-à-dire les moyens (documents, supports, procédure ...) à mettre en œuvre par le Relais pour respecter l'engagement,
- d'autre part, les éléments de mesure qui serviront d'étalon pour vérifier le respect des engagements.

Le label « Relais Services Publics » est décerné par l'État à la condition que les partenaires du Relais Services Publics aient adhéré à la présente charte nationale de qualité en signant une convention constitutive du Relais intégrant des clauses-types obligatoires. Le label peut être retiré en cas de manquement grave ou répété au cahier des charges de la labellisation ou à la présente Charte de qualité.

Cette charte s'applique aux Relais Services Publics exclusivement. En effet, en raison de la diversité de leurs prestations, les organismes partenaires ont chacun élaboré une charte de qualité spécifique pour les services rendus au public dans leurs propres structures.

Remarque :

Cette charte est cohérente avec les exigences en matière de qualité de l'accueil définies par la Charte Marianne et le référentiel associé au futur label « Marianne ».

Le choix et la formulation des engagements a été adapté à la spécificité de l'activité des Relais Services Publics.

Si elle a déjà fait l'objet de nombreuses consultations, la présente Charte va donner lieu à toute la concertation usuelle que l'on peut juger nécessaire selon les normes professionnelles courantes. Elle intégrera naturellement les améliorations issues de cette démarche.



1 – Un accès facilité au Relais Services Publics et à ses partenaires

1	<p>Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans notre Relais Services Publics.</p>	<p>Les horaires sont clairement présentés à l'entrée du Relais.</p> <p>Les lieux d'accueil alentours (mairies, organismes sociaux ... partenaires ou pas du Relais) disposent d'affiches personnalisables, c'est-à-dire indiquant les RSP les plus proches, ainsi que de dépliant d'informations grand public.</p> <p>La présente Charte de qualité est disponible dans le Relais Services Publics.</p> <p>La préfecture, mais aussi les autres partenaires du RSP mettront en ligne sur leur site Internet la liste des RSP du département avec leurs horaires d'ouverture ainsi que la présente charte de qualité.</p> <p>Le Relais de services publics est ouvert au moins 24 heures par semaine, réparties sur au moins trois jours.</p>
----------	--	--

Moyens à mettre en oeuvre

Pour le RSP :

Elaboration de supports d'information sur les modalités d'accès et conditions d'accueil, selon l'environnement graphique défini pour les Relais Services Publics
L'agent d'accueil veille à l'affichage et à la disponibilité des supports

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Autoévaluations régulières effectuée par l'agent d'accueil.

2	<p>Nous vous informons sur vos droits et sur les conditions d'accomplissement de vos démarches.</p>	<p>L'agent du RSP analyse votre situation pour vous fournir l'information répondant à votre demande, ou pour déterminer les prestations auxquelles vous pouvez avoir accès.</p> <p>L'agent du RSP conseille l'utilisateur sur la recherche d'information, sur la réglementation applicable. Si nécessaire, il lui donne des explications sur les contraintes et demandes administratives.</p>
----------	---	---

Moyens à mettre en oeuvre

Pour le RSP :

L'agent d'accueil du Relais Services Publics délivre des informations exactes et pertinentes aux usagers. Il remet aux usagers les documents répondant à sa demande. Il a pour cela à sa disposition :

- le matériel bureautique nécessaire (ordinateur connecté, si possible en haut débit, à Internet, imprimante multifonctions, téléphone avec répondeur) ; ce matériel est maintenu en bon état de fonctionnement,
- les supports de formations dispensées par les organismes partenaires,
- les sites Internet des organismes partenaires (pour les informations, mais aussi pour l'accès au suivi de dossier de l'utilisateur lorsque ce service y est disponible et sous le contrôle et la responsabilité de l'utilisateur),
- la documentation (prospectus, brochures ...) fournie par les organismes partenaires.

En aucun cas il ne peut prendre position sur l'octroi de telle ou telle prestation dont il n'est pas



décisionnaire.

Il peut toutefois aider l'utilisateur à constituer son dossier (voir engagement n° 3).

En cas de doute, il dispose d'un annuaire des référents Métier désignés par les partenaires par domaine de compétence, pour faire appel à leur aide (voir engagement n° 4).

Pour les organismes partenaires :

Ils reçoivent l'agent d'accueil du Relais Services Publics pour un bref stage de formation initiale aux grands principes de leur réglementation et de leurs démarches et à l'organisation de leurs services (formation d'au moins trois jours environ) et contribuent à sa formation continue. Par exemple, une session de rappel pourra être organisée 3 ou 4 mois après la formation initiale.

Il est recommandé d'organiser également une visite des locaux des services du partenaire ainsi qu'une rencontre des référents Métier (voir engagement n°4).

Ils fournissent au Relais Services Publics un support complet de formation (auquel l'agent pourra se référer) la documentation nécessaire actualisée sous la forme d'outil de communication pour mise à disposition du public et éventuellement, si cela existe, sous forme d'instrument professionnel pour l'agent d'accueil (base documentaire).

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Planning et élargement des formations organisées.

Évaluation par les organismes partenaires (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation du Relais).

Enquête auprès des usagers (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation du Relais).

3	<p>Nous facilitons la constitution de vos dossiers et les transmettons aux organismes compétents.</p>	<p>L'agent d'accueil du RSP vous apporte son aide pour l'accomplissement des démarches auprès des organismes partenaires.</p> <p>Il détermine avec vous le mode d'accomplissement de la démarche : téléprocédure ou constitution d'un dossier papier.</p> <p><u>Cas d'une téléprocédure</u> : l'agent d'accueil vous accompagne dans la réalisation de la téléprocédure. Il vous appartient de valider votre télédéclaration.</p> <p><u>Cas d'un dossier papier</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">- L'agent d'accueil fournit les formulaires et notices appropriées,- Il vous explique le langage et les grands principes administratifs relatifs à la démarche,- Il donne les informations et explications nécessaires à l'utilisateur pour remplir les formulaires et compléter le dossier (pièces justificatives),- Il vous appartient de valider et signer votre formulaire,- Une fois le dossier constitué, l'agent d'accueil vérifie qu'il est complet et peut le communiquer à l'organisme compétent.
----------	---	---

Moyens à mettre en oeuvre

Pour le RSP :

Tenue du stock des formulaires et notices, et/ou connaissance des moyens permettant de les imprimer à la demande.

Connaissance par l'agent d'accueil des téléprocédures existantes.

Etablissement d'une fiche de transmission accompagnant les dossiers papier transmis, dans laquelle il peut indiquer toute information complémentaire utile.

Pour les organismes partenaires :

Fournitures des formulaires et notices.

Dans le cadre de la formation dispensée :

- Formation à la constitution des dossiers relatifs à leurs démarches,
- Formation des agents à l'utilisation des téléprocédures existantes.

Charte nationale de qualité des Relais Services Publics

Moyens à mettre en oeuvre



Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Evaluation par les organismes partenaires sur la qualité, conformité, complétude des dossiers transmis (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation du Relais).

Enquête auprès des usagers (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation du Relais).

3 bis	<p>(Option) Nous mettons à votre disposition du matériel vous permettant d'effectuer certaines démarches à distance et de manière autonome.</p>	<p>De manière optionnelle, un ou plusieurs des équipements suivants peuvent être mis à votre disposition dans le Relais Services Publics :</p> <ul style="list-style-type: none">- un point multimédia connecté à Internet, ou borne multiservice,- un équipement de visiocommunication. <p>Cet ou ces équipements sont installés pour pouvoir être utilisés dans de bonnes conditions de discrétion.</p> <p>Si nécessaire, l'animateur du RSP vous apporte une aide technique pour la manipulation des appareils, mais aussi pour la navigation sur les sites Internet des organismes partenaires.</p> <p>En cas de panne, le matériel est remis en état de marche dans le meilleur délai.</p>
--------------	--	--

Moyens à mettre en oeuvre

Pour le RSP :

Installation des équipements et formation de l'agent d'accueil à leur manipulation.

L'agent du Relais signale immédiatement tout dysfonctionnement de ces appareils, il veille à leur utilisation correcte, dans de bonnes conditions (ne mettant pas en péril leur fonctionnement) et selon les horaires convenus pour le matériel de visiocommunication.

Pour les organismes partenaires :

Si choix d'une installation permettant la visiocommunication : disposition des équipements appropriés et formation des agents concernés par leur utilisation à la manipulation des appareils. L'agent qui assure la permanence est disponible dans la tranche horaire définie, il a le niveau de compétences requis.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Contrats de maintenance garantissant un entretien régulier des équipements.

3 ter	<p>(Option) Votre Relais Services Publics peut organiser des déplacements d'un de ses agents sur certains lieux de vie (variante mobile).</p>	<p>De manière optionnelle complémentaire d'un Relais Services Publics fixe, il est possible d'organiser des déplacements d'un des agents de votre Relais sur certains lieux de vie : pour assurer le service lors d'un jour de marché, ou pour se rendre dans un hôpital, une maison de retraite ...</p> <p>Le service offert est alors le même que dans le Relais Services Publics.</p>
--------------	--	--



Moyens à mettre en oeuvre

Pour le RSP :

Le matériel mis à disposition de l'agent qui se déplace dans ces lieux de vie est adapté aux conditions de réalisation de sa mission : ordinateur portable, moyen de se connecter au réseau Internet dans le lieu où il se déplace, moyen de communication (téléphone) avec son Relais et avec les référents Métier des organismes partenaires.

Le service rendu aux usagers dans cette variante mobile optionnelle ne doit entraîner aucune régression par rapport au service qui est rendu aux usagers dans le Relais lui-même.

Le fait que le Relais ait choisi d'offrir cette variante mobile optionnelle ne doit pas entraîner une ouverture du Relais de moins de 24 heures par semaine, réparties sur trois jours.

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Planning des déplacements prévus de la variante mobile du RSP.

Enquête auprès des usagers (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation du Relais).

4

Nous associons les organismes partenaires à l'analyse de votre situation.

Si votre situation présente une complexité particulière, l'agent du Relais peut consulter en temps réel les organismes partenaires.

En fonction des informations données par ces organismes partenaires, il peut vous indiquer le délai prévisionnel du traitement de son dossier.

Moyens à mettre en oeuvre

Pour le RSP :

L'agent d'accueil du Relais Services Publics applique de manière pertinente et efficace les procédures fixées pour les relations entre le Relais Services Publics et chaque organisme public.

Il veillera notamment à ne pas faire systématiquement appel aux référents Métier, mais seulement lorsque la demande de l'utilisateur le justifie.

Il peut dans certains cas adresser par son intermédiaire un courrier d'un usager à un organisme partenaire (courrier postal ou courriel).

Pour les organismes partenaires :

Les organismes partenaires nomment un ou plusieurs référents Métier dans leur structure. Pour chacun d'entre eux, il fournit au Relais ses nom et prénom, sa ligne directe (non surtaxée), son fax, son courriel, ses coordonnées postales et son domaine précis d'expertise.

Les référents Métier sont informés de leur rôle et aptes à répondre aux demandes de renseignements ou d'interventions de l'agent d'accueil du Relais Services Publics. Lorsque la demande de l'utilisateur le nécessite, le référent Métier peut lui proposer un rendez-vous avec la personne ad hoc de son administration (voir engagement n° 5).

Les organismes s'assurent de l'adaptation des horaires des référents et de ceux du Relais Services Publics. Ils s'assurent que ces référents pourront répondre au téléphone sans délai d'attente important aux demandes de l'agent d'accueil du Relais Services Publics et de l'utilisateur présent au Relais.

Les organismes fixent les dates limites de réponse aux courriers ou courriels adressés par les usagers par l'intermédiaire d'un Relais Services Publics.



Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Constitution d'un annuaire (maintenu à jour) des référents Métier par domaine de compétence.
Existence de procédures définissant les règles de relation entre l'agent du RSP et les référents Métier (ces procédures peuvent prévoir des bilans réguliers avec les organismes partenaires sur la qualité de fonctionnement de ces relations).

5	<p>Nous préparons la prise en charge de vos demandes par les organismes partenaires.</p>	<p>Si votre demande le nécessite, l'agent d'accueil du RSP peut vous organiser un rendez vous avec la personne compétente de l'organisme partenaire. Le Relais Services Publics vous aide à préparer ce rendez-vous, en vous indiquant précisément le nom de la personne avec laquelle vous avez rendez-vous, ses coordonnées, les éléments et pièces justificatives à apporter.</p>
----------	--	--

Moyens à mettre en œuvre

Pour le RSP :

Après avoir fait appel au référent Métier d'un organisme partenaire et si la situation de l'utilisateur le justifie, un rendez-vous pourra être pris pour l'utilisateur avec une personne du service compétent de l'organisme.

En aucun cas le Relais Services Publics ne doit être réduit à un bureau de prise de rendez-vous avec les organismes partenaires.

L'agent du Relais prépare donc l'utilisateur à son rendez-vous : lieu, horaire et nom de la personne, ainsi qu'information sur la documentation et pièces justificatives à apporter lors du rendez-vous.

Pour les organismes partenaires :

Dans le cadre d'un appel à un référent Métier et si la demande de l'utilisateur le nécessite, l'organisme s'engage à lui proposer un rendez-vous avec la personne compétente, plutôt qu'à l'inviter à se rendre de manière anonyme à ses guichets d'accueil.

Les organismes partenaires accueillent l'utilisateur qui a pris un rendez vous par l'intermédiaire d'un Relais Services Publics et lui facilitent ses démarches : respect de l'horaire du rendez-vous, le rendez-vous est assuré par la bonne personne, dont les compétences sont adéquates avec la demande de l'utilisateur.

Ils indiquent à l'utilisateur le délai prévisionnel de traitement de leur dossier.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Planning des rendez vous pris par l'animateur d'accueil du RSP pour des usagers.

Enquête usagers et évaluation par les organismes partenaires (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation du Relais).

6	<p>Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.</p>	<p>Selon la configuration physique des locaux du Relais Services Publics, des équipements appropriés sont mis en place pour recevoir les personnes à mobilité réduite (exemples : rampes d'accès, ascenseurs, points d'accueil au rez-de-chaussée ou à proximité). En cas d'impossibilité à adapter les locaux, une organisation appropriée sera obligatoirement mise en œuvre pour être en mesure de recevoir les personnes à mobilité réduite.</p>
----------	---	--



Moyens à mettre en oeuvre

Pour le RSP :

Aménagements appropriés et/ou procédure spécifique prévue pour l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Pour les organismes partenaires :

Information de l'agent du RSP sur les dispositions existant dans leurs propres locaux sur l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Consultation d'une association représentative des handicapés moteurs pour vérifier la pertinence des dispositions prises pour l'accueil des personnes à mobilité réduite dans les locaux du RSP.

7	<p>Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.</p>	<p>L'agent d'accueil du RSP est sensibilisé aux difficultés rencontrées par certains publics spécifiques (handicaps visuel ou auditif, personnes en difficulté sociale, illettrisme, personnes ne maîtrisant pas la langue française, personnes en situation de crise ...) et à certains principes de comportement à adopter avec ces publics spécifiques.</p>
----------	---	--

Moyens à mettre en oeuvre

Pour le RSP :

Formation et/ou mise à disposition de l'agent d'accueil du RSP de documents apportant informations et recommandations sur l'accueil des publics en difficulté (par exemple, addendum au guide de la charte Marianne sur l'accueil des personnes en difficulté).

Formation spécifique à la gestion des situations conflictuelles à l'accueil.

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Présence de l'addendum au guide spécifique de la Charte Marianne sur l'accueil des personnes en difficulté, ou d'un document équivalent.

2 – Un accueil attentif et courtois

8	<p>Nous vous accueillons avec courtoisie et vous donnons le nom de votre interlocuteur.</p>	<p><u>Accueil physique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vous êtes accueilli dans le Relais par un mot de bienvenue, en faisant preuve de courtoisie, - L'agent d'accueil du RSP est disponible pour écouter vos demandes, - L'agent du Relais est identifié par ses prénom et nom (cavalier, badge ...), - Tous les agents prennent congé par une formule de politesse du type : « au revoir Madame », « au revoir Monsieur » ou « au revoir, bonne journée ».
----------	---	--

Charte nationale de qualité des Relais Services Publics

Moyens à mettre en oeuvre



Accueil téléphonique

Au téléphone, l'agent vous accueille par une formule du type : « Relais Services Publics de X, prénom, nom, bonjour ».

Moyens à mettre en oeuvre

Pour le RSP :

Formation de l'agent du RSP à l'accueil.

Mise en place de cavalier, badge ou autre support permettant d'identifier la personne qui assure l'accueil du Relais.

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Attestation de formation.

Procédure d'accueil physique et téléphonique.

Existence de supports d'identification pour l'agent du Relais.

Enquête auprès des usagers (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation du Relais).

9

Nous veillons au confort de l'espace d'accueil et d'attente.

L'espace d'accueil et d'attente est propre (ex : pas de salissure au sol, absence de poussière sur les meubles), bien rangé (ex : les guichets ne sont pas encombrés, les documents sur les présentoirs sont classés...) et bien éclairé.
L'espace d'attente comporte au minimum des sièges en bon état.

Moyens à mettre en oeuvre

Pour le RSP :

Présence de manière ordonnée et classée de la documentation fournie par les organismes partenaires.

Réalisation d'une procédure d'ouverture et fermeture du Relais, instituant une mise en ordre systématique.

Entretien des locaux du Relais.

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Planning d'entretien des espaces d'accueil.

10

Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.

Le Relais Services Publics dispose d'un espace où vous pouvez être reçu en étant isolé de l'espace d'accueil, si la particularité de votre situation nécessite la conduite d'un entretien confidentiel.



Moyens à mettre en œuvre

Pour le RSP :

Aménagement d'un espace isolé de l'espace d'accueil offrant un minimum de confidentialité à l'utilisateur.

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Existence de cet espace (qui fait partie de critères obligatoires pour une labellisation).

3 – Une réponse à vos demandes dans un délai annoncé

11	<p>Nous répondons à vos courriers dans un délai maximum d'un mois.</p>	<p>Dans le cas où le Relais Services Publics reçoit votre demande par courrier, il y répond dans un délai maximum d'un mois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit par une réponse sur le fond, - soit, si votre demande le nécessite et dépasse le champ de compétence du Relais, par une réponse vous orientant sur le référent Métier compétent, en fournissant le nom et le prénom de la personne ainsi que ses coordonnées postales, électroniques et téléphoniques. <p>Sont exclus de ce principe de réponse à tous les courriers : les courriers ayant un caractère injurieux, farfelu ou de proposition commerciale.</p> <p><i>Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Relais Services Publics est l'accueil physique des usagers.</i></p>
-----------	--	--

Moyens à mettre en œuvre

Pour le RSP :

Sensibilisation des agents du Relais à la nécessité de lisibilité et clarté des courriers, privilégiant un langage et une mise en page adaptés. Les courriers doivent comporter le nom, prénom, numéro de téléphone de l'agent du Relais chargé du dossier, ainsi que les coordonnées du Relais (adresse postale et électronique, téléphone), horaires d'ouverture du Relais.

Pour les organismes partenaires :

Les référents métier indiquent à l'agent du Relais les coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques) à communiquer aux usagers.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Procédure d'enregistrement du courrier arrivée et départ.

Indicateur de suivi du courrier.

12	<p>Nous répondons à vos courriels dans un délai maximum d'une semaine.</p>	<p>Si le Relais Services Publics reçoit votre demande par courriel, il y répond dans un délai maximum d'une semaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit par une réponse sur le fond ; - soit, si votre demande le nécessite et dépasse le champ de compétence du Relais, par une réponse l'orientant sur le référent Métier compétent, en fournissant le nom et le prénom de la personne ainsi que ses coordonnées
-----------	--	--

Charte nationale de qualité des Relais Services Publics

Moyens à mettre en oeuvre



postales, électroniques et téléphoniques.

L'adresse électronique à laquelle vous pouvez vous adresser est indiquée sur les documents envoyés par le Relais.

Sont exclus de ce principe de réponse à tous les courriels : les messages ayant un caractère injurieux, farfelu, d'envois automatiques ou de proposition commerciale, ceux sans adresse courriel correcte.

Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Relais Services Publics est l'accueil physique des usagers.

Moyens à mettre en oeuvre

Pour le RSP :

Sensibilisation des agents du Relais à la nécessité de lisibilité et clarté des courriels, privilégiant un langage et une mise en page adaptés. Les courriels doivent comporter les nom, prénom, numéro de téléphone de l'agent du Relais chargé du dossier, ainsi que les coordonnées du Relais (adresses postale et électronique, téléphone), horaires d'ouverture du Relais.

Pour les organismes partenaires :

Les référents métier indiquent à l'agent du Relais les coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques) à communiquer aux usagers.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Enregistrements, indicateurs de suivi des courriels.

13

Nous répondons à vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries.

Pendant les horaires d'ouverture, les appels téléphoniques sont pris en charge en moins de cinq sonneries, ou par un répondeur, si l'agent est occupé.

Le Relais s'engage alors à vous rappeler dans un délai d'une semaine.

Hors des horaires d'ouverture : un répondeur donne les informations minimum d'horaires d'ouverture.

Toutefois, nous rappelons que la mission centrale des Relais Services Publics est l'accueil physique des usagers.

Moyens à mettre en oeuvre

Pour le RSP :

Disposer d'un répondeur activé en dehors des horaires d'ouverture.

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Enquête usagers et évaluation par les organismes partenaires (à prévoir dans le cadre du dispositif d'évaluation du Relais).



4 – Une réponse systématique à vos réclamations

14	<p>Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.</p>	<p>Vous pouvez formuler une réclamation par courrier directement auprès de votre Relais Services Publics.</p> <p>Le Relais s'engage à répondre sur le fond aux réclamations dans un délai maximum d'un mois dans la mesure où vous avez précisé vos coordonnées postales.</p> <p>Cependant, vous pouvez également adresser une réclamation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la Cellule départementale d'animation des Relais Services Publics instituée auprès du Préfet : Monsieur le Préfet Cellule départementale d'animation des RSP - mais aussi à la Cellule nationale de coordination des Relais Services Publics, par courrier ou courriel : DIACT Cellule nationale de coordination des RSP 1 avenue Charles Floquet, 75343 Paris Cedex 07 services.publics@diact.gouv.fr
-----------	--	--

Moyens à mettre en œuvre

Pour le RSP :

Une procédure de réponse aux réclamations est mise en place.

Le registre et ses réponses sont à la disposition de la Cellule départementale d'animation.

Pour la Cellule départementale d'animation des RSP:

Une procédure de réponse aux réclamations est mise en place.

Le registre et ses réponses sont à la disposition de la Cellule nationale de coordination.

Pour la Cellule nationale de coordination des RSP:

Une procédure de réponse aux réclamations est mise en place.

Pour les organismes partenaires :

Néant

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Registre des réclamations et réponses apportées.

Indicateurs de suivi des réponses aux réclamations, pour tous les destinataires potentiels des réclamations des usagers.

5 – A votre écoute pour progresser

15	<p>Nous mesurons annuellement la satisfaction des usagers et vous informons des résultats.</p>	<p>Tous les ans une enquête sur votre satisfaction et vos attentes est réalisée au niveau de votre Relais et/ou de votre département.</p> <p>Les résultats de cette enquête sont exploités et donnent lieu à une information (exemple : par voie d'affichage, de lettre d'information) et à des actions d'amélioration.</p> <p>De plus, chaque Relais dispose d'un registre, pour que vous puissiez y consigner vos remarques et suggestions par rapport à ce service.</p>
-----------	--	--



Moyens à mettre en oeuvre

Pour le RSP :

Mise à disposition des usagers d'un registre de remarques et suggestions, et collecte de ce registre pour actions par la cellule départementale d'animation des RSP.

Dans un souci permanent d'amélioration de la qualité des RSP, chaque Relais :

- met en place un dispositif précis de recueil des fréquentations de son Relais,
- rend compte aux organismes publics des difficultés dans la relation avec eux de manière constructive pour pouvoir innover,
- recherche et suscite constamment les adaptations et améliorations des procédures,
- coopère au dispositif d'évaluation des Relais ;
- participe à une réunion de bilan annuelle sur les activités des Relais de Services Publics du département.

Pour la Cellule départementale d'animation des RSP :

Mise en oeuvre d'un dispositif d'évaluation du Relais, prenant en compte les différentes cibles : les usagers, les agents des Relais, mais aussi les agents des organismes partenaires, les élus et responsables des organismes partenaires.

Organisation d'un comité de pilotage annuel avec tous les partenaires du département.

Pour les organismes partenaires :

Les organismes partenaires participent au dispositif d'évaluation des Relais Services Publics.

Ils participent également au comité de pilotage des RSP.

Suivi / contrôle du respect de l'engagement

Analyse des résultats et plan d'actions d'amélioration annuel.

Plan de communication sur l'analyse des résultats.

Compte-rendu des comités de pilotage.