

Annexe 3



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 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	Nous mettons à votre disposition du matériel vous permettant d'effectuer certaines démarches à distance et de manière autonome.
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 dépliants 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>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 avec la CAF. <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>



4	Nous associons les organismes partenaires à l'analyse de votre situation.	<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	Nous préparons la prise en charge de vos demandes par les organismes partenaires.	<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	Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	<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	Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.	<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	Nous vous accueillons avec courtoisie et vous donnons le nom de votre interlocuteur.	<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.	<p>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.</p> <p>L'espace d'attente comporte au minimum des sièges en bon état.</p>
10	Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations	<p>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.</p>



personnelles
difficiles.

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>
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 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	<p>Nous répondons à vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries.</p>	<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	Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse systématique.	<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>Pendant, 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 37925 Tours Cedex 9
----	---	---

5 – A votre écoute pour progresser

15	Nous mesurons annuellement la satisfaction des usagers et vous informons des résultats.	<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>
----	---	--