

**Convention d'adhésion à la convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES**



Entre

LA POSTE, Société Anonyme, au capital de 3 800 000 000 euros, dont le siège social est situé au 9, rue du colonel Pierre ARIA - 75757 PARIS CEDEX 15, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro B 356 000 000, représentée par Jean-Michel TUAL en qualité de Directeur Régional adjoint Banque Réseau La Poste Haute Occitanie

Ci-après « La Poste » ou « le gestionnaire de la Maison de Services au Public »

Et Monsieur Christian ASTRUC Président du Conseil Départemental de Tarn et Garonne

Ci-après dénommé le « Nouvel Opérateur » ;

Les Opérateurs contribuant au fonds inter-opérateur et les autres Opérateurs étant ci-après dénommés ensemble « les Partenaires »

Ci-après dénommés tous ensemble (les Partenaires, La Poste et le Nouvel Opérateur) « les Parties »

## Convention d'adhésion à la convention locale de la Maison de services au public de MOLIÈRES



### Préambule

Afin de renforcer l'accès aux services de proximité et leur qualité, l'Etat s'est engagé depuis plusieurs années dans le développement de maisons de services au public. Aussi, il a fixé en 2015 un objectif de 1000 maisons de services publics en activité pour la fin 2016.

L'objectif « 1000 maisons de services publics » fait pleinement écho aux engagements pris par La Poste au titre du Contrat d'Entreprise 2013-2017 et du Contrat de Présence Postale Territorial 2014-2016.

Ces contrats rappellent la nécessité pour La Poste d'adapter son réseau de points de contact pour répondre aux besoins des populations desservies à travers notamment la mutualisation de services au public incluant l'offre postale, dans le respect des principes fixés dans la loi 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire, dans la loi 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales et dans la loi 2010-123 du 19 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales.

La Poste s'est ainsi proposée pour accueillir des maisons de services publics au sein de certains de ses bureaux de poste situés en territoires ruraux et de montagne, d'ici fin 2016.

Espaces mutualisés de services au public labellisés par les préfets de département, les Maisons de services au public ont vocation à délivrer une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. De l'information transversale de 1er niveau à l'accompagnement de l'utilisateur sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques.

La Poste accueille une Maison de services au public dans le bureau de poste de MOLIÈRES (ci-après « le Bureau »).

Les Opérateurs contribuant au fonds inter-opérateur et leur réseau présents dans ce Bureau sont les suivants :

- CAF - Pôle Emploi - MSA - CARSAT

Le Conseil Départemental de Tarn et Garonne, Nouvel Opérateur contribuant au fonds inter-opérateurs au titre de l'Etat et des collectivités, souhaite intégrer cette Maison de services au public. C'est dans ce contexte que La Poste et le Nouvel Opérateur se sont rapprochées afin de signer la présente convention d'adhésion (ci-après « la Convention d'adhésion »).

## Convention d'adhésion à la convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



### Ceci exposé, il a été arrêté et convenu des dispositions suivantes :

#### **ARTICLE 1. Objet de la Convention**

La Convention d'adhésion a pour objet de définir les modalités dans lesquelles le Nouvel Opérateur adhère à la convention locale de la maison de services au public de MOLIERES signée entre La Poste et les Partenaires le 23 septembre 2016 (ci-après dénommée la « Convention Locale », et tous les éventuels avenants signés entre La Poste et les Partenaires, préalablement à la signature de la Convention d'adhésion).

A ce titre, le Nouvel Opérateur reconnaît avoir pu prendre connaissance et accepter l'intégralité des conditions posées par la Convention Locale et ses annexes telles que convenue entre La Poste et les Partenaires.

Le Nouvel Opérateur s'engage à respecter et à mettre en œuvre l'intégralité des dispositions à sa charge prévues au sein de la Convention Locale et ses annexes.

La Convention Locale et ses éventuels avenants sont joints en Annexe 1 de la Convention d'adhésion.

Afin d'informer les Partenaires de l'adhésion du Nouvel Opérateur au sein du Bureau, La Poste communiquera aux Partenaires, à la signature de la Convention d'adhésion, les informations relatives au Nouvel Opérateur qui sont prévues au sein de la présente Convention d'adhésion et ses annexes.

#### **ARTICLE 2. Entrée en vigueur de la Convention d'adhésion**

La Convention d'adhésion entre en vigueur à compter de sa date de signature par les Parties.

A l'entrée en vigueur de la Convention d'Adhésion, le Conseil Départemental de Tarn et Garonne a la qualité d'Opérateur contribuant au fonds inter-opérateur au titre du droit de l'Etat et des collectivités, et donc de Partenaire.

#### **ARTICLE 3. Durée de l'adhésion**

L'adhésion du Nouvel Opérateur à la Convention Locale est effective à compter du jour de l'entrée en vigueur de la Convention d'adhésion et vaut pour 3 ans renouvelables par tacite reconduction.

## Convention d'adhésion à la convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



### ANNEXES

- **Annexe 1** : Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES et ses éventuels avenants.
- **Annexe 2** : Mise à disposition des Partenaires d'un Espace fermé pour recevoir du public
- **Annexe 3** : Nom, coordonnées et plages de disponibilité des correspondants référents de la MSAP pour chaque Partie
- **Annexe 4** : Dispositifs de formation prévus par les opérateurs

Fait à Montauban. Le

Le Directeur Régional adjoint Banque Réseau

Haute Occitanie

Jean-Michel TUAL

Le Président du Conseil Départemental de

de Tarn et Garonne

Christian ASTRUC

Envoyé en préfecture le 30/12/2019

Reçu en préfecture le 30/12/2019

Affiché le 31/12/2019

ID : 082-228200010-20191210-CP2019\_12\_8-DE

**Convention d'adhésion à la convention locale de la Maison de services au public de MOLIÈRES**



## **Annexe 1**

### **Convention locale de la Maison de services au public MOLIÈRES et ses éventuels avenants**

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



Entre

LA POSTE, Société Anonyme, au capital de 3 800 000 000 euros, dont le siège social est situé au 9, rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro B 356 000 000, représentée par **Gérard DURANT** en qualité de **Directeur régional Banque Réseau La Poste Quercy Rouergue Tarn**

Ci-après « La Poste » ou « le gestionnaire de la Maison de Services au Public »

Et

La collectivité locale représentée par **Jean-Francis SAHUC, Maire de Molières**

Et

**Pôle Emploi**, représenté par Monsieur Thierry COUVE, Directeur territorial de Pôle emploi pour le Lot et le Tarn-et-Garonne

**La Caisse d'allocations familiales (CAF)**, représentée par Madame Marie-Christine PELISSOU, Directrice de la Caisse d'allocations familiales de Tarn-et-Garonne

**La Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT)**, représentée par Madame Joëlle SERVAUD-TRANIELLO, Directrice de la CARSAT Midi-Pyrénées

**La Mutualité sociale agricole (MSA)**, représentée par Monsieur Jean-Michel CERE, Directeur général adjoint de la Mutualité sociale agricole Midi-Pyrénées Nord

Ci-après dénommés « les Opérateurs contribuant au fonds inter-opérateur et leur réseau »

**Convention locale de la Maison de services au public de  
MOLIERES**



Ci-après dénommés « les autres Opérateurs »

Les Opérateurs contribuant au fonds inter-opérateur et les autres Opérateurs étant ci-après dénommés ensemble « les Partenaires »

Ci-après dénommés tous ensemble « les Parties »

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



### Préambule

Afin de renforcer l'accès aux services de proximité et leur qualité, l'Etat s'est engagé depuis plusieurs années dans le développement de maisons de services au public. Aussi, il a fixé en 2015 un objectif de 1000 maisons de services publics en activité pour la fin 2016.

L'objectif « 1000 maisons de services publics » fait pleinement écho aux engagements pris par La Poste au titre du Contrat d'Entreprise 2013-2017 et du Contrat de Présence Postale Territorial 2014-2016.

Ces contrats rappellent la nécessité pour La Poste d'adapter son réseau de points de contact pour répondre aux besoins des populations desservies à travers notamment la mutualisation de services au public incluant l'offre postale, dans le respect des principes fixés dans la loi 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire, dans la loi 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales et dans la loi 2010-123 du 19 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales.

La Poste s'est ainsi proposée pour accueillir des maisons de services publics au sein de certains de ses bureaux de poste situés en territoires ruraux et de montagne, d'ici fin 2016.

Espaces mutualisés de services au public validés par les préfets de département, les Maisons de services au public ont vocation à délivrer une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. De l'information transversale de 1er niveau à l'accompagnement de l'utilisateur sur des démarches spécifiques, les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques.

Les Parties ont envisagé la création d'une maison de services au public dans le bureau de poste de MOLIERES (Tarn-et-Garonne) situé Avenue des promenades 82220 MOLIERES (ci-après « le Bureau »).

C'est dans ce contexte que les Parties se sont rapprochées afin de signer la présente convention (ci-après « la Convention »).

Ceci exposé, il a été arrêté et convenu des dispositions suivantes :

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



### ARTICLE 1. Objet de la Convention

La Convention a pour objet de définir les modalités dans lesquelles La Poste propose au public les services des Partenaires au sein d'un espace mutualisé, prenant la forme d'une maison de services au public (ci-après la « MSAP ») au sein du Bureau.

La MSAP sera ouverte à la date suivante : **23 septembre 2016**

### ARTICLE 2. Prestations proposées au sein de la MSAP

#### 2.1. Service d'information et d'accompagnement du public via un îlot numérique dédié aux Partenaires

La Poste met à disposition du public au sein du Bureau un îlot « services au public » aménagé et dédié à la consultation des services en ligne des Partenaires (ci-après « l'îlot numérique »).

Le personnel du Bureau accueille, oriente, accompagne et aide le public dans ses démarches, via principalement les services en ligne des différents Partenaires.

Dans ce cadre, le personnel du Bureau :

- Donne des informations d'ordre général sur les Partenaires (offres et services rendus, agence/bureau le plus proche, horaires d'ouverture...),
- Remet les supports de communication mis à disposition par les partenaires,
- Aide à la compréhension des documents mis à disposition du public par les Partenaires,
- Accompagne le public dans l'utilisation des services en ligne (aide à la navigation, le cas échéant aide à la création de compte ou à l'utilisation d'outils de simulation ou d'inscription, ...),
- Aide à la constitution de dossiers simples (complétude du dossier, informations d'ordre général sur les modalités de dépôts...),
- Facilite la relation à distance entre le public et les Partenaires via la mise à disposition d'une tablette au guichet permettant :
  - aux Partenaires d'effectuer des rendez-vous en visioconférence avec le public,

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



- ou au public d'utiliser certains services en ligne nécessitant une utilisation prolongée (supérieure à 30 minutes et dans la limite d'une heure).

La tablette sera mise à disposition du public sur rendez-vous au guichet et utilisée dans un espace fermé du Bureau, sans surcoût pour le Partenaire sous réserve de la disponibilité de la tablette et de l'espace.

Les conditions de prises de rendez-vous avec les Partenaires intéressés seront détaillées au public au guichet.

Les modalités de ces prestations pour l'ensemble des Partenaires sont détaillées en Annexe 1 de la Convention. Elles déterminent le niveau de services attendu par l'ensemble des Partenaires et permettent à ceux-ci d'évaluer la MSAP.

### 2.2. Prestations complémentaires

#### 2.2.1. Mise à disposition des Partenaires d'un espace fermé pour recevoir le public

Sur demande des Partenaires intéressés, La Poste pourra mettre à disposition un espace fermé ou isolé avec une zone de confidentialité au sein du Bureau afin que les Partenaires puissent y tenir des permanences ou recevoir des rendez-vous (ci-après « l'Espace confidentiel »).

La mise à disposition de l'Espace confidentiel sera accordée par demi-journée et pendant les heures d'ouverture du Bureau.

En cas d'incapacité d'un des Partenaires d'effectuer sa permanence, il s'engage à en informer La Poste dans les délais les plus brefs afin que cette dernière puisse en informer le public. La rémunération prévue à l'article « Financement des prestations proposées par La Poste » restera due à La Poste.

Les modalités spécifiques à chacun des Partenaires sont détaillées en Annexe 2 de la Convention.

Il est convenu entre les Parties que cette mise à disposition d'espace est accordée à titre non exclusif aux Partenaires. L'Espace peut être librement utilisé, en dehors des horaires convenus dans l'Annexe 2, par La Poste ou par tout autre partenaire de La Poste.

#### 2.2.2. Autres prestations complémentaires

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



Toute autre prestation de service complémentaire demandée par un Partenaire et acceptée par La Poste, impliquant notamment une transaction financière effectuée au guichet du Bureau par La Poste au nom et pour le compte d'un Partenaire, fera l'objet, soit d'une annexe spécifique si ces dernières sont déterminées à la date de signature de la Convention, soit d'une convention signée entre La Poste et le Partenaire concerné afin d'en définir les modalités financières et opérationnelles.

### ARTICLE 3. Obligations du gestionnaire de la MSAP

#### 3.1. Principes de gestion de la MSAP

La Poste assure la gestion administrative et financière de la MSAP dans les conditions prévues à la présente Convention.

L'(es) agent(s) chargés de l'animation et de la gestion quotidienne de la MSAP sont des agents de La Poste.

#### 3.2. Horaires

La MSAP est ouverte du lundi au samedi : le lundi matin de 9h à 12h, le mardi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h, du mercredi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30 et le samedi de 9h à 12h.

La Poste se réserve le droit de modifier les heures et jours d'ouverture de la MSAP dans le respect des procédures qui lui sont applicables notamment celles mentionnées dans le Contrat de Présence Postale Territoriale. Dans ce cas, une information sera faite par La Poste à l'ensemble des Partenaires au plus tard 30 jours avant la mise en œuvre effective des nouveaux horaires.

En tout état de cause, La Poste s'engage à ce que la MSAP soit ouverte au moins 24 heures par semaine réparties sur au moins trois jours.

#### 3.3. Validation de la MSAP par le Préfet

La Convention une fois signée des Parties est transmise par la Poste au préfet de département pour expertise et validation de l'espace mutualisé de services au public au sein du bureau en tant que « Maison de Services au Public ».

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



Une signalétique « Maison de Services au Public » sera alors apposée sur la façade du Bureau dans les conditions prévues à l'article « Signalétique » ci-dessous.

### 3.4. Equipement de l'Îlot numérique

L'Îlot numérique est équipé d'un bureau, de deux chaises et d'un paravent permettant de le distinguer du reste du Bureau.

Il est également équipé de supports permettant d'afficher la documentation fournie par les opérateurs dans la salle du public.

L'équipement informatique comprend un ordinateur ou équivalent avec liaison Internet haut débit et prise USB ainsi qu'une imprimante/scanner multifonctions.

Les équipements mis à disposition du public pourront faire l'objet d'un ajustement en fonction de la fréquentation de la MSAP dans des conditions à définir entre les Parties.

### 3.5. Equipement de l'Espace confidentiel

L'Espace confidentiel est équipé :

- d'un bureau et 2 chaises,
- des branchements nécessaires à la fourniture d'électricité,
- d'un accès Internet en Wi-Fi.

La Poste prend en charge les coûts liés à la fourniture d'électricité et d'Internet.

La Poste met à disposition des Partenaires une tablette ou tout autre matériel informatique dans les conditions définies à l'article 2.1.

Aucun équipement ou matériel informatique ne pourra être installé dans l'Espace de confidentialité par un Partenaire sans l'accord préalable de La Poste.

Tout élément apporté et/ou installé par un Partenaire dans l'Espace confidentiel restera, en toute hypothèse et en toute circonstance, sous la seule responsabilité de ce Partenaire. Les Partenaires s'engagent à ne pas introduire dans le Bureau de produits ou matériels susceptibles de présenter un risque pour le public, La Poste, ses locaux et/ou son personnel.

### 3.6. Sécurisation des équipements informatiques mis à disposition du public

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



La clôture volontaire ou automatique de la session de l'utilisateur entraîne, la fermeture de toutes les navigations éventuellement en cours au moment de la fermeture, et la réinitialisation d'une nouvelle session utilisateur.

La Poste s'engage à mettre en place un dispositif de mise en veille automatique des équipements informatiques au bout de 5 minutes d'inactivité.

Au bout de 30 secondes de mise en veille, la session de navigation en cours sera automatiquement clôturée. En conséquence, toutes les données saisies ou téléchargées au cours de la session de navigation seront effacées.

Ce dispositif sera porté à la connaissance des utilisateurs des équipements dans les Conditions Générales d'Utilisation des équipements, qui devront être acceptées préalablement à chaque ouverture de session.

### 3.7. Signalétique

#### Signalétique extérieure

La présence des Partenaires dans l'enceinte du Bureau est matérialisée par l'apposition d'une signalétique spécifique « La Poste & Partenaires » sur la façade du Bureau avec l'apposition en dessous des logos de chacun des Partenaires.

Une signalétique « Maison de Services au Public » sera également apposée sur la façade du Bureau.

L'installation de la signalétique extérieure est à la charge de La Poste. Elle s'assurera notamment de l'obtention des autorisations nécessaires à l'installation des éléments de signalétique mentionnés ci-dessus.

#### Signalétique intérieure

Un panneau d'information mis en place dans l'espace public du Bureau sera dédié aux services rendus par la MSAP.

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



Ce panneau reprendra les logos de chaque Partenaire, indiquera le cas échéant les jours et horaires des permanences des Partenaires dans le Bureau ainsi que les différentes prestations rendues par la MSAP.

### 3.8 Accessibilité

La Poste s'engage à respecter les normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite à l'intérieur de la MSAP.

### 3.9 Neutralité

Dans son activité d'accompagnement du public, le personnel de La Poste s'engage à n'avoir aucune démarche commerciale proactive à l'égard du public utilisant les services de la MSAP.

## ARTICLE 4. Obligations des Partenaires

### 4.1. Référent

Les Partenaires désignent un correspondant référent pour la MSAP, accessible par téléphone et par email pendant leurs heures d'ouverture au public excepté le samedi, dont les coordonnées figurent en Annexe 3.

Chaque Partenaire s'engage à désigner un remplaçant dans les meilleurs délais, en cas d'incapacité temporaire ou définitive du correspondant référent qu'il a désigné.

### 4.2. Formation du personnel

Les Partenaires assurent, à leur charge et à leur frais, la formation des personnels de La Poste à l'exclusion des salaires et des frais de déplacement du personnel de la Poste. Ces formations seront réalisées par chaque Partenaire dans les conditions prévues en Annexe 4.

Le personnel de la Poste s'engage à suivre les formations dispensées par les Partenaires.

Les Partenaires s'engagent par ailleurs à contribuer à l'actualisation des connaissances des personnels de La Poste et à leur apporter tout soutien nécessaire.

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



Pour ce faire, les Partenaires s'engagent à fournir une assistance aux personnels du Bureau de Poste, via leurs correspondants référents que les personnels du Bureau pourront solliciter à tout moment en cas de besoin.

### 4.3. Documentation

Les Partenaires fournissent à la MSAP une documentation régulièrement actualisée sur leurs offres et/ou services que La Poste mettra à disposition du public dans l'îlot numérique.

### 4.4. Respect du règlement intérieur dans le Bureau

Les Partenaires s'engagent à respecter, et à faire respecter par chacun de leurs agents et personnels intervenant dans le Bureau le règlement intérieur en vigueur dans le Bureau ainsi que toute consigne, notamment de sécurité, qui sera communiquée par La Poste.

De façon générale, les Partenaires s'engagent à mettre tous les moyens en œuvre pour ne pas perturber l'activité et le fonctionnement du Bureau et pour ne pas gêner la clientèle de La Poste.

## ARTICLE 5. Financement des prestations proposées par La Poste

### 5.1. Financement des Opérateurs contribuant au fonds inter-opérateurs

#### 5.1.1 Financement des prestations décrites à l'article 2.1 de la Convention

Les prestations décrites à l'article 2.1 de la Convention seront financées par un fond inter-opérateurs défini au niveau national entre l'Etat et les Opérateurs contribuant au fonds inter-opérateurs et leur réseau de caisses ou entités locales (CNAMTS, CNAF, CNAV, MSA, Pôle Emploi, GrDF).

Le financement des prestations, décrites à l'article 2.1 par le fonds inter-opérateur, entre en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

#### 5.1.2 Financement des prestations complémentaires décrites à l'article 2.2 de la Convention

En contrepartie des prestations décrites à l'article 2.2.1 de la Convention, La Poste percevra pour chacun des Opérateurs contribuant au fonds inter-opérateurs ou leur réseau une rémunération forfaitaire semestrielle correspondant à l'Offre choisie par l'Opérateur contribuant au fonds inter-opérateur ou leur réseau.

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



Le détail des offres est le suivant :

Détail des offres	Montant forfaitaire semestriel
Offre 1 : Mise à disposition de l'Espace confidentiel pour une (1) demi-journée par semaine	1 200€ HT
Offre 2 : Mise à disposition de l'Espace confidentiel pour deux (2) demi-journées par semaine	2 400€ HT
Offre 3 : Mise à disposition de l'Espace confidentiel pour trois (3) demi-journées par semaine	3 600€ HT
Offre 4 : Mise à disposition de l'Espace confidentiel pour une (1) demi-journée par mois	300€ HT
Offre 5 : Mise à disposition de l'Espace confidentiel pour deux (2) demi-journées par mois	600€ HT
Offre 6 : Mise à disposition de l'Espace confidentiel pour trois (3) demi-journées par mois	900€ HT

Il est expressément convenu entre les Parties que les montants forfaitaires semestriels indiqués ci-dessus couvrent l'intégralité des charges relatives à la mise à disposition et l'entretien de l'Espace confidentiel au cours du semestre considéré et au regard de l'Offre choisie, et est due à La Poste indépendamment de l'utilisation effective de cet Espace confidentiel par l'Opérateur aux jours et heures convenus.

Toute demande d'autres prestations complémentaire, telles que décrites à l'article 2.2.2, fera l'objet d'un devis par La Poste.

### 5.2. Financement des autres Opérateurs

En contrepartie des prestations décrites à l'article 2.1 de la Convention, La Poste percevra pour chacun des autres Opérateurs une rémunération semestrielle forfaitaire de 480 € HT. Cette somme

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



pourra être proratisée lors de la première et de la dernière facturation, dans les conditions prévues à l'article 5.3, dans le cas où les prestations décrites à l'article 2.1 débuteraient ou s'achèveraient au cours de l'une des deux échéances de facturation prévues à la Convention.

En contrepartie des prestations décrites à l'article 2.2.1 de la Convention, La Poste percevra pour chacun des autres Opérateurs une rémunération forfaitaire semestrielle correspondant à l'offre choisi par l'Opérateur ou leur réseau.

Le détail des offres est le suivant :

Détail des offres	Montant forfaitaire semestriel
Offre 1 : Mise à disposition de l'Espace confidentiel pour une (1) demi-journée par semaine	1 200€ HT
Offre 2 : Mise à disposition de l'Espace confidentiel pour deux (2) demi-journées par semaine	2 400€ HT
Offre 3 : Mise à disposition de l'Espace confidentiel pour trois (3) demi-journées par semaine	3 600€ HT
Offre 4 : Mise à disposition de l'Espace confidentiel pour une (1) demi-journée par mois	300€ HT
Offre 5 : Mise à disposition de l'Espace confidentiel pour deux (2) demi-journées par mois	600€ HT
Offre 6 : Mise à disposition de l'Espace confidentiel pour trois (3) demi-journées par mois	900€ HT

Il est expressément convenu entre les Parties que les montants forfaitaires semestriels indiqués ci-dessus couvrent l'intégralité des charges relatives à la mise à disposition et l'entretien de l'Espace confidentiel au cours du semestre considéré et au regard de l'Offre choisie, et est due à La Poste indépendamment de l'utilisation effective de cet Espace confidentiel par l'Opérateur aux jours et heures convenus.

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



Toute demande d'autres prestations complémentaire, telles que décrites à l'article 2.2.1, fera l'objet d'un devis par La Poste.

### 5.3. Modalités de paiement

Ces rémunérations s'entendent hors taxe (HT) et seront facturées semestriellement toutes taxes comprises (TTC) au taux de TVA en vigueur au jour de la facturation.

La facturation semestrielle des prestations s'effectuera comme suit :

Deux factures seront émises :

- Une facture relative à la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin de l'année en cours ;
- Une facture relative à la période allant du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre de l'année en cours. Les factures seront émises par La Poste à terme échu des échéances ci-dessus.

En cas de demande d'un Partenaire, en cours d'année, de bénéficier des prestations complémentaires décrites à l'article 2.2.1, la rémunération forfaitaire fixe afférente à ces prestations pour cette première période est calculé par La Poste au prorata temporis.

A ce titre, la facturation au prorata temporis sera émise, conformément aux dispositions ci-dessus, à terme échu de la période à laquelle elle se rapporte.

En cas de sortie, en cours de semestre, d'un Partenaire du périmètre d'application de la Convention, pour quelque cause que ce soit, la rémunération forfaitaire fixe afférente à ce Partenaire est calculée par La Poste au prorata temporis.

A la date de sortie du Partenaire du périmètre d'application de la Convention, la facture sera émise par La Poste.

Chaque Partenaire versera sur le compte de La Poste, dont les coordonnées figurent ci-après, le montant de la rémunération qui lui est due dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture.

#### RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE

Titulaire : LA POSTE  
ADV MAISONS ALFORT  
68 AV GENERAL DE GAULLE  
94700 MAISONS ALFORT  
Etablissement : LA BANQUE POSTALE  
Domiciliation : CENTRE FINANCIER DE PARIS

Identification Nationale

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



CODE BANQUE	CODE GUICHET	N° DE COMPTE	CLE RIB
20041	00001	79207229U020	37
<b>Identification Internationale</b> IBAN : FR29 2004 1000 0179 2072 9U02 037 BIC : PSSTFRPPPAR			

Tout retard de paiement d'une facture donnera lieu, de plein droit et sans rappel, à :

- l'application de pénalités de retard au taux de trois (3) fois le taux de l'intérêt légal applicable à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture impayée.
- l'application d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du Code de commerce.

### ARTICLE 6. Communication

Chacune des Parties s'engage à recueillir systématiquement l'accord préalable et écrit des autres Parties avant d'utiliser ou de faire référence aux Marques d'une autre Partie ou d'une quelconque société du groupe auquel cette dernière appartiendrait.

En outre, chaque Partie s'interdit toute action de communication externe, sans avoir au préalable soumis par écrit à l'accord des autres Parties le contenu et les supports de cette communication.

D'une 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.

### ARTICLE 7. Adhésion à la Charte nationale de qualité

Les relations de la MSAP avec le public et les Parties sont régies, à la date de signature des présentes, par la Charte nationale de qualité des Maisons de Services au Public jointe en Annexe 5.

### ARTICLE 8. Coopération avec la cellule départementale et la cellule nationale d'animation des Maisons de service au public

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



Les Parties s'engagent à coopérer avec la cellule départementale d'animation désignée par le Préfet, lorsqu'elle existe, ainsi qu'avec la cellule nationale de coordination constituée par la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) et le Commissariat général à l'Égalité des Territoires (CGET).

Le cas échéant, elles mettent en œuvre les évolutions de la politique nationale des maisons de service au public au sein de la MSAP.

### ARTICLE 9. Suivi de la MSAP

#### 9.1. Evaluation de la MSAP

Afin d'améliorer la qualité de la MSAP, La Poste :

- adhère à l'outil de gestion mis en place par la cellule nationale de coordination sous la forme d'une plateforme collaborative,
- met à disposition du personnel du Bureau une tablette connectée lui permettant d'assurer le relevé quotidien de la fréquentation de la MSAP,
- s'engage à adresser un relevé mensuel de la fréquentation via la plateforme collaborative,
- rend compte aux Partenaires des éventuelles difficultés rencontrées au sein de la MSAP ou dans la relation avec eux, notamment dans le cadre des comités de suivi prévus ci-après.

#### 9.2. Comité de pilotage

Les Parties se réunissent en comité de pilotage au moins une fois par an sous l'autorité du Préfet du département.

Ce comité est organisé par les services de la préfecture ou, lorsqu'elle existe, par la cellule départementale d'animation. Ce comité est composé d'au moins un représentant pour chacune des Parties.

Ce comité a notamment pour mission de :

- Suivre les activités des maisons de services au public du département,
- Analyser les résultats et les différents dispositifs d'évaluation des maisons de services au public du département,
- Mettre en place des plans d'action au niveau départemental pour améliorer les maisons de services au public,

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



- Echanger sur les ajustements nécessaires (en terme de moyens, de formation...) en lien avec la fréquentation de la MSAP ainsi que sur leurs conditions de mise en œuvre.

### ARTICLE 10. Responsabilité

10.1. La responsabilité d'une Partie pourra être engagée par une autre Partie s'il est établi qu'elle n'a pas respecté ses engagements au titre des présentes.

Chaque Partie s'engage à répondre et faire son affaire de tous dommages directs qui pourraient survenir dans le Bureau, résultant de faits imputables à ses activités, préposés et/ou ses biens et occasionnés dans les locaux de La Poste.

10.2. Chacune des Parties reste responsable à l'égard du public de ses offres et produits et traite les réclamations qui en découlent.

10.3. La Poste s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour fournir les services dans les conditions prévues aux présentes.

La Poste met en place les moyens nécessaires au bon fonctionnement des services et équipements et fera ses meilleurs efforts pour prendre les mesures nécessaires au maintien de leur continuité et de leur qualité.

10.4. Les Partenaires sont seuls responsables à l'égard du public du contenu de la documentation qu'ils mettent à disposition au sein de la MSAP et traite les réclamations qui en découlent.

10.5. La Poste n'a pas vocation à conseiller le public sur les opérations qu'il entend faire sur le site et ne délivre que des informations de nature générale au public.

La responsabilité de La Poste ne saurait donc être engagée au titre d'un quelconque défaut de conseil, sauf faute lourde de cette dernière dument prouvée.

10.6. Les Partenaires sont seuls responsable des contenus accessibles sur leurs sites Internet et des dommages qui peuvent naître de leur utilisation. La Poste ne saurait être tenue pour responsable du contenu et du fonctionnement de chacun des sites.

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



La Poste n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par le public sur les sites et décline toute responsabilité quant aux conséquences de l'utilisation de ces données.

La responsabilité de La Poste ne saurait être engagée :

- En cas de perturbations, de dysfonctionnement ou d'indisponibilité totale ou partielle de l'accès Internet
- En cas de mauvaise utilisation des sites par le public,
- En cas de transmission de virus, par quelque moyen que ce soit, par le public,
- En cas de litiges nés à l'occasion de l'utilisation d'un des sites des Partenaires,
- En cas de captation des données personnelles du public par des tiers,
- En cas de violation par le public des dispositions légales en vigueur.

### ARTICLE 11. Assurances

11.1. La Poste déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police la garantissant contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile exploitation pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels subis par les tiers et imputables à son exploitation.

Par ailleurs, La Poste a souscrit auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police qui couvre les dommages aux biens dont La Poste est propriétaire, locataire ou dont elle a la garde.

11.2. Les Partenaires déclarent avoir souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable les assurances nécessaires couvrant tous les dommages corporels, matériels et immatériels subis par les tiers, les clients, le personnel de La Poste, les équipements et les locaux de La Poste et causés par leurs biens, leurs activités ou par leurs préposés et commettants.

Ils s'engagent à les maintenir en état de validité pendant toute la durée d'exécution de la Convention et à fournir à la demande de La Poste une attestation d'assurance émanant de leurs assureurs et mentionnant les plafonds de garantie par type d'évènement couvert.

Ces montants de garantie ne pourront, en aucun cas, être analysés comme des limites de

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



responsabilité.

### **ARTICLE 12. Confidentialité**

Les Parties s'engagent à garder confidentielles les informations à caractère technique, commercial, administratif ou de quelque autre nature que ce soit, sous quelque forme que ce soit (verbale, écrite ou digitale, sur tous supports) dont elles auront eu connaissance dans le cadre de la préparation et/ou de l'exécution de Convention, que ces informations soient relatives à l'activité, au fonctionnement ou aux clients/usagers de l'une ou l'autre des Parties.

Cette obligation de confidentialité perdurera au-delà de la cessation de la Convention, quelle qu'en soit la cause.

### **ARTICLE 13. Durée de la Convention**

13.1. La Convention entre en vigueur à la date de signature par les Parties et est conclue pour une durée de trois (3) ans à compter de la date d'ouverture de la MSAP, indiquée à l'article 1 de la Convention.

13.2. Les Opérateurs contribuant au fonds inter-opérateurs s'engagent à l'égard de La Poste sur une durée ferme de 3 ans pour les services décrits à l'article 2.1, sans possibilité d'y mettre un terme avant cette échéance. Ils pourront mettre fin à tout moment à tout ou partie des prestations décrites aux articles 2.2 et 2.3 moyennant le respect d'un préavis de six (6) mois, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à La Poste qui en informera les autres Partenaires.

13.3. Les autres Opérateurs peuvent à tout moment se retirer de la Convention ou mettre fin à l'une des prestations proposées par La Poste, telles que décrites aux articles 2.1, 2.2 et 2.3, moyennant le respect d'un préavis de six (6) mois, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à La Poste qui en informera les autres Partenaires.

13.4. La Poste s'engage à l'égard des Opérateurs contribuant au fonds inter-opérateurs sur une durée ferme de 3 ans pour les prestations décrites à l'article 2.1, sans possibilité d'y mettre un terme

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



avant cette échéance. Elle pourra mettre fin à tout moment à tout ou partie des prestations décrites aux articles 2.2, moyennant le respect d'un préavis de six (6) mois, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au(x) Opérateur(s) concerné(s)

Pour les autres Opérateurs, elle pourra à tout moment dénoncer la Convention ou mettre fin à toute ou partie des prestations décrites aux 2.1, 2.2 et 2.3, moyennant le respect d'un préavis de six (6) mois, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au(x) Opérateur(s) concerné(s).

### **ARTICLE 14. Résiliation de la Convention**

14.1. La Convention sera résiliée de plein droit, sans formalité et sans qu'aucune indemnité ne soit due par La Poste ou par les Partenaires, en cas de non obtention ou retrait de la validation de l'espace mutualisé de services au public au sein du bureau en tant que « Maison de Services au Public », telle que prévue à l'article « Validation de la MSAP par le Préfet ».

14.2. En cas de manquement de l'un des Partenaires à ses obligations contractuelles, la Convention pourra être résiliée de plein droit par La Poste à l'égard de ce Partenaire défaillant, si ce dernier n'apporte pas remède à son manquement dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de réception de la notification que lui aura faite La Poste par lettre recommandée avec avis de réception.

14.3. En cas de manquement de La Poste à ses obligations contractuelles, la Convention pourra être résiliée de plein droit par le Partenaire victime, si La Poste n'apporte pas remède à son manquement dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de réception de la notification que lui aura faite le Partenaire victime par lettre recommandée avec avis de réception.

14.4. La résiliation prononcée pour manquement est réalisée aux torts de la Partie défaillante et est sans préjudice des dommages et intérêts que les autres Parties seraient en droit de réclamer.

### **ARTICLE 15. Participation de nouveaux Partenaires**

## Convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES



La Poste examinera la demande de participation d'un nouveau partenaire et en informe les Partenaires actuels dans les plus brefs délais.

En cas d'accord de La Poste, le nouveau partenaire adhère à la Convention via la signature d'une convention d'adhésion reprenant les termes de la présente Convention.

La Poste communique aux Partenaires actuels, par LRAR, une copie de la convention d'adhésion signée par le nouveau Partenaire, afin que les Partenaires actuels disposent des informations relatives à ce nouveau Partenaire.

Pour faciliter la gestion des adhésions à la Convention, les Parties veilleront à mettre à jour lors de chaque comité de pilotage, les annexes de la Convention afin d'y ajouter les informations relatives aux Partenaires ayant adhéré à la Convention.

Les mises à jour des annexes réalisées et validées par le comité de pilotage ont valeur d'avenant.

### **ARTICLE 16. Inaccessibilité**

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.

### **ARTICLE 17. Attribution de juridiction**

La Convention est soumise au droit français.

En cas de différend né de l'interprétation et/ou de l'exécution de la Convention, les Parties font leurs meilleurs efforts pour aboutir à un accord amiable conforme à l'esprit partenarial de leurs relations. A défaut d'accord amiable, tout différend sera soumis aux Tribunaux compétents.

### **ARTICLE 18. 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.

**Convention locale de la Maison de services au public de  
MOLIERES**



Fait à Molières, le .....16.....Septembre 2016

M. Gérard DURANT  
Directeur régional Banque  
Réseau La Poste  
Quercy Rouergue Tarn

M. Jean-Francis SAHUC  
Maire de Molières

M. Thierry COUVE  
Directeur territorial  
Pôle emploi Lot et  
Tarn-et-Garonne

M. Jean-Michel CERE  
Directeur général adjoint  
MSA Midi-Pyrénées Nord

Mme Joëlle SERVAUD-TRANIELLO  
Directrice générale de la  
CARSAT Midi-Pyrénées

Mme Marie-Christine PELISSOU  
Directrice de la Caisse d'allocations familiales  
de Tarn-et-Garonne

**Convention d'adhésion à la convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES**



**Annexe 2**

**Mise à disposition des Partenaires d'un espace fermé pour recevoir le public**

La Maison de services au public de MOLIERES, outre l'îlot de services au public, dispose d'un espace confidentiel.

Il est destiné aux partenaires ayant souscrit l'offre de mise à disposition d'un espace fermé pour recevoir le public et aux opérateurs adhérant à l'offre de premier niveau - information et accompagnement des usagers sur l'îlot numérique - qui bénéficient de deux demi-journées de mise à disposition gratuites par mois.

La mise à disposition de l'espace confidentiel sera accordée par demi-journée et pendant les heures d'ouverture du Bureau.

Cet espace confidentiel est accessible depuis la salle du public.

<b>OPERATEUR</b>	<b>LOCAL</b> - description du local	<b>PLAGES HORAIRES</b>	<b>EQUIPEMENTS ET MATERIELS</b>
Conseil Départemental	Pièce de 6 m <sup>2</sup>	1 <sup>er</sup> et 3 <sup>ème</sup> mercredi matin de chaque mois de 9h à 11h30	Bureau 3 chaises Connexion Wifi

**Convention d'adhésion à la convention locale de la Maison de services au public de MOLIÈRES**



**Annexe 3**

**Nom, coordonnées et plages de disponibilité des correspondants référent de la MSAP pour chaque Partie**

Chaque partenaire s'engage à actualiser les informations et à communiquer le nom d'un nouveau référent en cas de changement.  
La Poste s'engage à ne jamais communiquer les coordonnées du référent opérationnel.

<b>OPERATEUR</b>	<b>Nom, Prénom du référent</b>	<b>Coordonnées tel, mobile et mail</b>	<b>Fonction</b>	<b>Plages horaires de disponibilités</b>
Conseil départemental	CARAYRE Denis	05 63 21 42 11 denis.carayre@led epartement82.fr	Directeur de l'action sociale territorialisée	

**Convention d'adhésion à la convention locale de la Maison de services au public de MOLIERES**



#### Annexe 4

### Dispositifs de formation prévus par les opérateurs

<b>OPERATEUR</b>	<b>Formation initiale : durée et date de la formation</b>	<b>Sur Site (S) ou Chez l'opérateur (O)</b>	<b>Formations complémentaires : durée et date ou A définir ultérieurement (AD)</b>	<b>Sur Site (S) ou Chez l'opérateur (O)</b>
Conseil Départemental	2 heures, date à préciser : présentation de l'organisation et des missions des Maisons départementales des solidarités	S	AD	S ou O