

DÉPARTEMENT

HERAULT

**EXTRAIT DU REGISTRE**  
**des Délibérations du Comité Syndical du**  
**Syndicat Mixte du Pays Haut Languedoc**  
**& Vignobles**

07/09/2008

**NOmbRES DE MEMbRES**

Affiliés > h. Comité En exercice syndical	Présents
---	----------

37	37	27
----	----	----

**Date de la convocation**

05/09/08

**Date d'affichage**

05/09/08

Séance du 15 septembre 2008

L'an deux mille huit

Et le quinze septembre 2008

à Dix Huit heures , le Comité Syndical, régulièrement convoqué, s'est réuni au nombre prescrit par la loi, dans le lieu habituel de ses séances, sous la présidence de Monsieur Francis BOUTES

Présents : MM

J.ARCAS (Conseil Général), G.BARO (CdC Orb-Taurou), D.BEDOS (CdC Coteaux-Chateaux), P.BEZIAT (CdC Lirou-Canal), F.BERTHOMIEU (CdC Lirou-Canal), F.BOUTES (Conseil Général), J.CABROL (CdC Pays Saint-Ponais), JL BARTHES (CdC Orb-Jaur), F.BARSSE (Bédarieux), Y.CASSILI (CdC Monts Orb), R.CHABBERT (CdC Le Minervois), M A EDO (CdC Monts d'Orb), N.ETIENNE (Conseil Général), JL.FALIP (Conseil Général), C.FRANCES (CdC Saint-Chinian), Y.FRAÏSSE (CdC Minervois), F. GALBE (Commune Poujol/Orb),M.GIL (CdC Orb-Taurou), J. HUC (CdC Coteaux & Chateaux), MH LAVASTRE (Bédarieux), RM.LOSMA (Bédarieux), K.MESQUIDA (Conseil Général), , M.OLMOS (CdC Minervois), R.PAILLES (Conseil Général), J.PALAYSI (CdC Saint-Chinian), G.ROUDIER (CdC Orb-Taurou), E.VILLANEUVA (CdC Faugères),

N° 2008-09-13  
 Relais de Services Publics

SOUS-PREFECTURE - BEZIERS  
 RECIEU

03 OCT. 2008

Affaires Economiques et  
 Secteur Social et

Acte rendu exécutoire

après 23/09/08 Prefecture

le

et pub 23/09/08 Notification

du

**Objet : Relais de services publics**

Lors de sa réunion du 29 Février 2008, le Comité Syndical s'est prononcé favorablement sur la création d'un relais de service publics ( RSP), au siège du Pays, à Saint-Chinian.

Ce projet a été retenu par l'Etat dans le cadre du Contrat de Projet Etat-Région 2008-2013 et par le Conseil Général de l'Hérault, dans le cadre du contrat de Pays. Il fait également l'objet d'une demande financière au titre de l'appel à projets FEDER-TIC.

La labellisation par l'Etat en tant que Relais de Service Public nécessite la signature d'une convention avec les principaux partenaires locaux du relais.

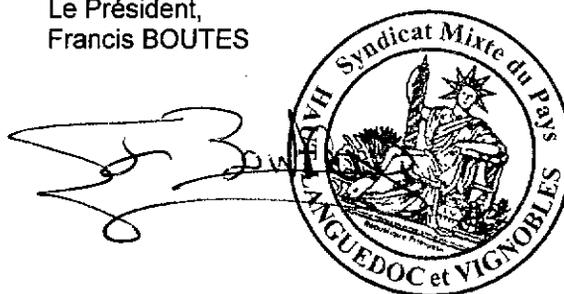
Monsieur le Président demande à l'Assemblée de bien vouloir se prononcer sur ce projet de convention, annexée au présent rapport et, en cas d'avis favorable, de bien vouloir l'autoriser à signer tous documents relatifs à l'exécution de cette décision.

Oui l'exposé de Monsieur le Président, le Comité Syndical se prononce favorablement sur ce projet de convention, annexée au présent rapport et autorise le Président à signer tous documents relatifs à l'exécution de cette décision.

Ainsi fait et délibéré, les jour, mois et an susdits.

Fait à Saint-Chinian, le 15 septembre 2008

Le Président,  
Francis BOUTES



SOUS-PREFECTURE - 34710  
RECU LE

03 OCT. 2008

Affaires Economiques Emploi  
Secteur Social et Culturel

**CONVENTION LOCALE  
DE RELAIS SERVICES PUBLICS  
DU PAYS HAUT LANGUEDOC ET VIGNOBLES**

**Entre**

le Syndicat Mixte du Pays Haut Languedoc et Vignobles, représenté par son Président, en vertu d'une délibération en date du 15 septembre 2008,

la Communauté de Communes Côteaux et Châteaux, représentée par son Vice-Président, en vertu d'une délibération en date du

**Et**

les organismes soussignés participant aux activités du Relais Services Publics,

Vu que le Syndicat Mixte du Pays Haut Languedoc et Vignobles crée et assure la gestion d'un guichet d'accueil polyvalent du public conformément aux dispositions législatives et réglementaires et à la présente convention, labellisé en qualité de RSP par l'Etat.

Vu que la Ligue de l'Enseignement Hérault assure par délégation de la communauté de communes Côteaux et Châteaux la gestion d'un guichet d'accueil polyvalent du public conformément aux dispositions législatives et réglementaires et à la présente convention, labellisé en qualité de RSP par l'Etat.

Vu que le Syndicat Mixte du Pays Haut Languedoc et Vignobles souhaite créer un réseau de guichets d'accueil unique et polyvalents chargés d'accueillir, d'orienter et d'aider les usagers dans les démarches qu'ils effectuent auprès des administrations publiques ou parapubliques, en réponse aux enjeux essentiels au niveau du territoire :

- amélioration de la qualité du service rendu aux usagers : l'accueil, l'orientation et l'aide des usagers dans leurs relations avec les administrations publiques et parapubliques permettent d'améliorer la qualité du service rendu.
- territorialisation des services en milieu rural : l'accueil, l'orientation et l'aide des usagers dans leurs relations avec les administrations publiques et parapubliques au niveau du territoire permettent une prise en charge de proximité :
  - individualisée et souple pour répondre aux besoins au plus près des réalités individuelles des usagers,
  - territorialisée pour parer au phénomène de distorsion territoriale en milieu rural et indirectement contribuer au maintien des usagers à leur domicile.
- homogénéisation de l'offre de services : l'accueil, l'orientation et l'aide des usagers dans leurs relations avec les administrations publiques et parapubliques permettent d'assurer une prise en charge des usagers :
  - homogénéisée pour assurer une égalité de traitement entre tous les usagers du territoire se trouvant dans une situation identique,
  - unique en ce qu'elle intervient au niveau d'un seul guichet en lieu et place d'une prise en charge parcellaire et/ou empirique proposée par les communes prises individuellement,
  - rapprocher géographiquement des usagers les organismes partenaires ayant leur siège dans les villes centres.

**Il est convenu ce qui suit :**

La présente convention définit les obligations de chacun des signataires, conformément au cahier des charges et à la convention-type des Relais des Services Publics (ci-après annexés).

## **Article 1 - Obligations des structures gestionnaires des RSP**

Ces structures assument directement les obligations suivantes :

### - **Prestations rendues pour le compte de tous les signataires**

- information du public sur les réglementations les plus utilisées et les demandes qu'elles impliquent,
- aide à la constitution et à la transmission des dossiers,
- aide des usagers à l'utilisation de la visioconférence avec les techniciens du réseau et aux recherches sur sites Internet,
- faciliter l'usage des procédures téléphoniques et électroniques,
- application des procédures-types définies par la cellule nationale d'évaluation, de coordination et de prospective.

Parallèlement, les structures gestionnaires maintiennent les liens contractuels qu'elles ont déjà initiés avec tous les partenaires .

### - **Horaires**

Le Relais des Services Publics de Saint-Chinian est ouvert de 8h30 à 12h00 tous les matins et de 13h30 à 18h00 du lundi au mercredi, fermeture à 17h30 le jeudi. Fermé le vendredi après midi.

Le Relais des Services Publics de Roujan est ouvert de 9h00 à 17h30, sans interruption .du lundi au vendredi.

En l'absence de l'agent, un répondeur téléphonique, une adresse électronique et une fiche de liaison papier permettent de présenter une demande qui sera traitée dans les meilleurs délais possibles.

### - **Personnel d'accueil**

L'équipe du Relais des Services Publics de Saint-Chinian est composée d'un agent-médiateur chargé de l'accueil général et de la mission d'assistance et d'orientation du Relais des Services Publics.

L'équipe est composée d'un agent d'accueil général et de 4 agents médiateur chargés en alternance de la mission d'assistance et conseil aux usagers.

L'animatrice de la structure a un rôle de coordination du réseau des partenaires et de veille administrative.

### - **Animation, Gestion et Management**

L'agent-médiateur anime le Relais des Services Publics pendant les périodes d'ouverture en :

- effectuant les prestations mentionnées au a) de l'article 1 de la présente convention,
- prenant toutes les initiatives visant à renforcer la qualité de sa mission,
- facilitant la coordination entre tous les signataires,
- jouant un rôle de veille administrative avec l'assistance des référents dans les organismes partenaires.

L'agent-médiateur est rattaché à la direction des services. Le directeur des services de la structure gestionnaire assure -sous l'autorité du président- l'impulsion et la dynamique administrative du relais.

### - **Local**

Le Relais des Services Publics de Saint-Chinian est installé au siège social du syndicat mixte du Pays Haut Languedoc et Vignobles, sis 1 rue de la Voie Ferrée 34 360 Saint-Chinian.

Le bureau est accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Le relais services publics de Roujan est installé à la Maison de la solidarité, 1 avenue de Caux – 34320 Roujan.

Un bureau est accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

### - **Matériel**

Le Relais des Services Publics de Saint-Chinian est équipé d'un micro-ordinateur offrant l'accès Internet aux usagers et de moyens d'impression. Il possède un accès à Internet haut débit ainsi que d'un téléphone-fax.

Le syndicat mixte souhaite à terme se doter de moyens de communication sous la forme d'un visio entretien.

Le RSP de Roujan est aménagé et équipé :

- *Espace d'accueil* : photocopieuse – fax – scanner -téléphone et annuaires - ordinateur avec écran tactile – espace attente.
- *Espace documentaire* : dépliants informatifs administrations,- formulaires administratifs,- revues spécialisées, journaux.
- *Espace numérique* : 8 ordinateurs - 2 imprimantes, Réseau Internet ADSL.
- 2 bureaux - cuisine équipée – sanitaires H/F

- Champ d'action

Les Relais des Services Publics concernent l'ensemble des usagers résidant dans les communes membres du syndicat mixte du Pays Haut Languedoc et Vignobles.

## **Article 2 - Obligation de chaque organisme partenaire**

### Formation du personnel

Les organismes partenaires s'engagent à former l'agent-médiateur à partir d'un cahier des charges de formation qu'ils établissent eu égard à leurs priorités administratives. Ils définissent le principe, la durée – qui ne peut être inférieure à trois jours et doit comprendre une session de rappel trois à quatre mois après la formation initiale- et les modalités du stage de l'agent-médiateur dans leurs services.

L'agent-médiateur peut demander à bénéficier d'une formation sur un thème particulier dès lors qu'il est admis de manière partagée que cette formation renforcera la qualité du service rendu.

### Documentation

Les organismes partenaires remettent tout support adapté à la documentation qu'ils jugent opportun de mettre à la disposition du Relais des Services Publics eu égard à leurs priorités administratives.

Ils s'engagent à communiquer tous les documents d'actualité faisant état d'une évolution significative de la législation applicable.

### Référent

Les organismes partenaires désignent un référent unique dans leurs services, interlocuteur privilégié de l'agent-médiateur de la Communauté de Communes. Ses coordonnées téléphoniques directes et électroniques sont communiquées à l'agent-médiateur qui s'engage à ne pas les porter à la connaissance des usagers ni d'autres tiers sans l'autorisation du référent. Autant que faire se peut, ce référent est un référent local.

### Réponse aux questions du public

Les organismes partenaires s'engagent à répondre aux sollicitations de l'agent-médiateur dans un délai de 15 jours sous la forme la plus opérationnelle ou selon les normes qualité propres à chacun de leurs services.

Le cas échéant, ils peuvent disposer d'un temps de réponse supplémentaire dans la limite du temps fixé par l'utilisateur pour entreprendre une démarche ou répondre à une demande.

## **Article 3 - Dénomination**

Dès sa labellisation par le Préfet, les guichets d'accueil polyvalents créés par la présente convention prend le nom de "Relais des Services Publics", en installe l'enseigne et la signalétique nationales communes à tous les Relais des Services Publics et en utilise les outils de communication.

Les signataires informent le public de l'existence du Relais et des services qui y sont offerts.

## **Article 4 – Fonctionnement du réseau de RSP**

### Comité de pilotage

L'ensemble des signataires se réunissent au moins une fois par an au siège du syndicat mixte du pays Haut Languedoc et vignobles. Le représentant de la cellule départementale d'animation présidée par le Préfet est invité. Le secrétariat du comité de pilotage est assuré par le syndicat mixte. Il a pour principales missions :

- de mettre en place un processus de travail régulier et partagé,
- de proposer toutes les améliorations au fonctionnement du Relais et la transmission d'information,
- de rendre compte de l'activité du Relais,
- d'émettre un avis sur l'élargissement de la convention à de nouveaux participants.

### Comité d'orientation

Il est composé des structures gestionnaires de RSP et a pour objet l'évolution des RSP en fonctions des besoins identifiés sur le territoire.

Il se réunit 2 fois an.

## **Article 5 - Financement**

Les structures gestionnaires assurent le financement des postes d'agent-médiateur ainsi que l'ensemble des charges générales et/ou d'équipement mobilier liés à l'exécution de leur mission.

Les organismes participants s'engagent à financer tous les supports de communication qu'ils transmettent aux Relais et de prendre en charge tous les frais de formation préalable et continue dans leur champ d'action.

L'Etat s'engage à participer financièrement au fonctionnement et aux investissements nécessaires à la vie du Relais (voir annexe 1).

## **Article 6 - Responsabilités – Déontologie – Confidentialité - Sécurité**

L'ensemble des agents ayant vocation à accomplir une mission dans le cadre du Relais est astreint aux règles du secret professionnel. Les structures gestionnaires s'assurent de la sécurité des usagers, du personnel et des locaux.

## **Art. 7 - Adhésion aux dispositifs régional et national**

Les relations des Relais avec les usagers et les organismes participants sont régies par la charte nationale de qualité des Relais des Services Publics et par le cahier des charges des Relais des Services Publics.

Les partenaires peuvent mettre en place d'autres relations dans le respect des préconisations de la charte.

Les Relais satisfont aux demandes de données quantitatives et qualitatives nécessaires à l'évolution du dispositif à partir de critères d'évaluation communs.

Le Préfet peut retirer le label de l'un des RSP en cas de manquement grave et répété aux dispositions de la présente convention. Le retrait est formalisé par un courrier adressé à la structure gestionnaire en RAR. Il comporte un préavis de 2 mois.

## **Art. 8 - Adhésion ou retrait de partenaires**

Le comité d'orientation des RSP examine la demande du futur organisme participant et en informe les organismes actuels ainsi que le comité de pilotage. Sauf opposition expresse et motivée de leur part, à formuler dans un délai de 1 mois, le nouvel organisme pourra souscrire à la présente convention.

Chacun des signataires peut se retirer de la présente convention avec un préavis de six mois avant son échéance, par lettre RAR au syndicat mixte du Pays Haut Languedoc et vignobles qui en informera les autres participants.

De même, le comité d'orientation peut dénoncer la présente convention sous le même préavis.

Cette dénonciation met fin ipso facto à l'existence du Relais des Services Publics.

Les conséquences d'un tel retrait ou d'une dénonciation de la présente convention sont réglées avant leur prise d'effet.

## **Art. 9 - Durée de la présente convention**

La présente convention est valable pour une durée de trois ans, avec tacite reconduction annuelle. Elle prend effet au 1er jour de l'ouverture du Relais, le .

Fait à Saint-Chinian, le

Les signataires:

**ANNEXE 1 : Nom, coordonnées et domaines de compétence des correspondants référents du Relais Services Publics**

Désignation	Référents RSP	Coordonnées	Domaine de compétences
CAF de l'Hérault		Place Général De Gaulle 34500 BEZIERS Tél : 08.20.25.34.10	<b><u>Prestations Sociales :</u></b> Orientation des administrés, Diffusion des formulaires et des brochures – prises de rendez-vous avec un conseiller, Renseignements et assistance au montage de dossiers spécifiques aux particuliers (allocation logement, RMI, allocation parent isolé...)
ANPE de l'Hérault		33 Quai Port Neuf 34500 BEZIERS Tél : 04.67.11.80.60	<b><u>Emploi :</u></b> Orientation des administrés, Diffusion des formulaires et des brochures – prises de rendez-vous avec un conseiller, Renseignements et assistance au montage de dossiers spécifiques aux particuliers.
CPAM de l'Hérault		Place Général De Gaulle 34523 BEZIERS Cedex Tél : 3646	<b><u>Assurance maladie :</u></b> Orientation des administrés, Diffusion des formulaires et des brochures – prises de rendez-vous avec un conseiller, Renseignements et assistance au montage de dossiers spécifiques aux particuliers.
CRAM Languedoc Roussillon		29 Cours Gambetta CS 49001 34068 MONTPELLIER Cedex 2 Tél : 04.67.12.91.30	<b><u>Retraite :</u></b> Orientation des administrés, Diffusion des formulaires et des brochures – prises de rendez-vous avec un conseiller, Renseignements et assistance au montage de dossiers spécifiques aux particuliers.
ASSEDIC		ZAC Montimaran	

Rue Jean Prévost  
CS 40667  
34506 BEZIERS Cedex  
Tél : 3949

**Assurance Chômage :**  
Orientation des administrés,  
Diffusion des formulaires et  
des brochures – prises de  
rendez-vous avec un  
conseiller,  
Renseignements et  
assistance au montage de  
dossiers spécifiques aux  
particuliers.

**Centre des Impôts**

9 Avenue Pierre  
Verdier  
34500 BEZIERS  
Tél : 04.67.35.45.00

**Imposition :**  
Orientation des administrés,  
Diffusion des formulaires et  
des brochures – prises de  
rendez-vous avec un  
conseiller,  
Renseignements et  
assistance au montage de  
dossiers spécifiques aux  
particuliers.

8 Place du 14 Juillet  
34120 PEZENAS  
Tél : 04.67.90.49.00

**Chambre de  
Commerce et  
d'Industrie**

26 Allées Paul Riquet  
BP 371  
34504 BEZIERS Cédex  
Tél : 04.67.809.809

**Promouvoir le  
développement  
économique du territoire /  
Apporter un appui  
individuel ou collectif aux  
entreprises /  
Soutenir les intérêts des  
entreprises auprès des  
services publics**

Orientation des administrés,  
Diffusion des formulaires et  
des brochures – prises de  
rendez-vous avec un  
conseiller,  
Renseignements et  
assistance au montage de  
dossiers spécifiques aux  
particuliers

**Chambre des  
Métiers et de  
l'Artisanat**

ZAC Montimaran  
Rue Max Jacob  
34500 BEZIERS  
Tél : 04.67.62.81.40

**Conseiller les entreprises  
artisanales / Former /  
Soutenir les intérêts des  
entreprises auprès des  
Services Publics**

Orientation des administrés,  
Diffusion des formulaires et  
des brochures – prises de  
rendez-vous avec un  
conseiller,  
Renseignements et  
assistance au montage de  
dossiers spécifiques aux  
particuliers.

**MSA de l'Hérault**

Rue Rocagel  
34500 BEZIERS  
Tél : 04.67.09.23.70

**Prestations Sociales /  
Retraites :**

Orientation des administrés,  
Diffusion des formulaires et  
des brochures – prises de  
rendez-vous avec un  
conseiller,  
Renseignements et  
assistance au montage de  
dossiers spécifiques aux  
particuliers.

**Conseil Général de  
l'Hérault**

1000 Rue d'Alco  
34087 MONTPELLIER  
Cedex 4  
Tél : 04.67.67.67.67

**Action Sociale /**  
**Transports scolaires :**  
Informations relatives à  
l'ensemble des services du  
Conseil Général de l'Hérault,  
Orientation des demandes  
auprès des services  
compétents –  
Accompagnement au  
montage de dossiers  
spécifiques (APA, RMI...)  
cellule RMI

**Justice :**

**Maison René  
Cassin**

6 Rue Serge  
Gousseault  
34500 BEZIERS  
Tél : 04.67.76.04.91

**Justice :**

**CDAD de l'Hérault**

Tribunal de  
Grande Instance  
Place Pierre Flotte  
34000 MONTPELLIER