

Groupe La Poste
BP 345
9 Rue de Dunkerque
63022 CLERMONT-FERRAND Cedex 2

Objet : Evolution de l'Offre des Maison de services au public du Département du Puy-de-Dôme

Madame, Monsieur,

Soucieuse de la réussite et de l'attractivité de ses 500 Maisons de services au public, La Poste souhaite améliorer l'offre de services à destination des usagers en développant les permanences physiques de ses partenaires dans ses bureaux.

Aussi, depuis le 1^{er} janvier 2018, La Poste fait évoluer la convention MSAP en refondant ses offres tarifaires afin de permettre à chacun des opérateurs signataires de la convention de réaliser des permanences au sein de nos locaux.

Nous vous soumettons ainsi, dans le cadre de la présente lettre accord, les nouvelles offres dans les MSAP de votre département telles que décrites en annexe de la présente lettre accord.

Ainsi dorénavant, vous pourrez bénéficier dans l'offre de base de deux (2) demi-journées de permanence comprises chaque mois en plus de votre présence sur l'îlot numérique.

En tant que Service de l'Etat ou Collectivité, la réalisation de permanences supplémentaires au-delà de deux (2) demi-journées est possible, mais est conditionnée à la disponibilité de l'espace confidentiel.

La présente lettre accord a vocation à s'appliquer, dès sa signature, à la convention locale de la Maison des Services aux Publics de Randon.

Par défaut, l'offre sans permanence sera retenue. Afin de bénéficier de ces nouvelles offres, nous vous invitons à vous rapprocher de votre référent MSAP pour remplir, pour chacune des MSAP, la nouvelle Annexe 2 de la Convention locale (jointe à la présente lettre accord) comprenant les nouvelles offres.

Afin de matérialiser votre accord à l'évolution de l'Offre de la MSAP, nous vous remercions de bien vouloir nous retourner un exemplaire du présent courrier signé par vos soins et accompagné de la mention « Bon pour accord ».

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Fait en deux (2) exemplaires, le

Pour la Poste,
Le Directeur Régionale du réseau La Poste Auvergne,

Pour la communauté de communes Plaine Limagne,
Le Président, Claude RAYNAUD,

Signature :

Signature :

ANNEXE 1

Le présent document a pour objet de mettre à jour l'Offre de base y intégrant la mise à disposition d'Offre d'un Espace confidentiel au bénéfice des Opérateurs présents dans la MSAP.

Cette mise à jour de l'Offre de base est effective à compter de la signature de la présente lettre accord pour l'ensemble des Conventions.

ARTICLE 1 : PRESTATIONS PROPOSEES AU SEIN DE LA MSAP

La Poste souhaite mettre à jour la mise à disposition de l'Espace confidentiel pour les Partenaires.

Ainsi, les dispositions suivantes annulent et remplacent les dispositions des articles « Prestations proposées au sein de la MSAP » des Conventions :

2.1. Services d'information, d'accompagnement du public et de mise en relation avec les Partenaires

2.1.1. 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,*
 - 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.

2.1.2. Service de mise en relation via la mise à disposition aux 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 sur rendez-vous (ci-après « l'Espace confidentiel »).

Il est convenu que La Poste aura la possibilité à tout moment de substituer à l'Espace tout autre espace dans le bureau, dans la mesure où il s'agit d'un espace fermé et isolé de surface équivalente, répondant à la législation du travail en vigueur.

La mise à disposition de l'Espace confidentiel est comprise dans l'offre de base pour chaque Partenaire de la MSAP dans la limite de deux demi-journées par mois.

Pour les Opérateurs contribuant au fonds et les Services d'Etat et Collectivités, l'Espace confidentiel pourra être mis à disposition par le référent du Bureau au-delà de cette limite, sous réserve de sa disponibilité.

Pour les Opérateurs contribuant au fonds et les Services d'Etat et Collectivités, l'Espace confidentiel pourra être mis à disposition gratuitement par le référent du Bureau au-delà de cette limite, sous réserve de sa disponibilité.

Pour les autres Opérateurs, l'Espace pourra être accordé au-delà de cette limite moyennant le versement d'une rémunération complémentaire. Le détail des offres proposées est indiqué à l'article 5.2.

Un planning de réservation sera déployé au local afin de gérer les réservations.

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.

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 entre les Parties, par La Poste ou par tout autre partenaire de La Poste.

2.2. Prestations complémentaires

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 2 : MISE EN PLACE DE LA SIGNALÉTIQUE INTERIEURE

Dans le cadre des permanences, La Poste souhaite permettre aux Partenaires d'apposer leur propre signalétique selon les dispositions suivantes annulant et modifiant les articles « signalétique » des Conventions :

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.

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.

Durant ses permanences, le Partenaire pourra mettre en place sa propre signalétique intérieure amovible dans l'Espace confidentiel (kakémono...), sous réserve d'une validation préalable de La Poste.

Cette signalétique intérieure amovible devra être retirée par le Partenaire à l'issue de chaque permanence.

ARTICLE 3 : CONDITIONS FINANCIERES

Les dispositions suivantes annulent et remplacent l'intégralité des dispositions « Financement des prestations proposées par La Poste » des Conventions :

ARTICLE 5. Financement des prestations proposées par La Poste

5.1. Financement des Opérateurs contribuant au fonds inter-opérateurs

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).

Au titre de la contribution de l'Etat au dispositif des Maisons de services au public, les Services de l'État (Préfectures, Finances Publiques...) et les Collectivités bénéficieront du même régime de financement que les Opérateurs contributeurs au fonds inter-opérateurs.

Toute demande de prestations complémentaires, telles que décrites à l'article 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 pourra être proratisée lors de la première et de la dernière facturation, dans les conditions prévues ci-dessous, 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.

Si un Opérateur non contributeur au fonds souhaite réserver l'Espace au-delà de la limite de deux fois par mois, La Poste percevra par celui-ci une rémunération forfaitaire semestrielle complémentaire correspondant à l'offre choisie par l'Opérateur.

Le détail des offres est le suivant :

<i>Détail des offres</i>	<i>Montant forfaitaire semestriel</i>
<i>Offre 1 : Forfait de mise à disposition de l'Espace confidentiel pour cinq (5) demi-journées complémentaires par semestre</i>	<i>250€ HT</i>
<i>Offre 2 : Forfait de mise à disposition de l'Espace confidentiel pour dix (10) demi-journées complémentaires par semestre</i>	<i>500€ HT</i>
<i>Offre 3 : Forfait de mise à disposition de l'Espace confidentiel pour quinze (15) demi-journées complémentaires par semestre</i>	<i>750€ HT</i>

Ce choix est indiqué en annexe 2 pour chacun des Opérateurs concernés.

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 de prestations complémentaires, telles que décrites à l'article 2.2, fera l'objet d'un devis par La Poste.

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^{er} janvier au 30 juin de l'année en cours ;
- Une facture relative à la période allant du 1^{er} 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 Opérateur non contributeur au fonds, en cours d'année, de bénéficier des prestations décrites à l'article 2, 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 Opérateur du périmètre d'application de la Convention, pour quelque cause que ce soit, la rémunération forfaitaire fixe afférente à cet Opérateur est calculée par La Poste au prorata temporis.

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

Chaque Opérateur 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			
CODE BANQUE	CODE GUICHET	N° DE COMPTE	CLE RIB
20041	00001	79207229U0 20	37
Identification Internationale			
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.*

ANNEXE 2

Le contenu de l'Annexe 2 de l'ensemble des conventions est annulé et remplacé par les dispositions suivantes :

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

Si l'Opérateur est contributeur au fonds inter-opérateurs ou Service d'Etat ou Collectivité, précisez :

A compter du 1^{er} octobre 2019, la communauté de communes Plaine Limagne opte pour :

(Veuillez faire valoir votre choix en cochant la case correspondante)

- la souscription à l'Offre de base, sans réservation de l'Espace confidentiel	<input type="checkbox"/>
- la souscription à l'Offre de base, avec réservation comprise de l'Espace confidentiel dans la limite de deux (2) demi-journées par mois	<input checked="" type="checkbox"/>
- la souscription à l'Offre de base avec réservation de l'Espace confidentiel au-delà de la limite de deux (2) demi-journées par mois, sous réserve de sa disponibilité	<input checked="" type="checkbox"/>