

DELIBERATION DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE – N° 2025-201 « COMMUNAUTE DE COMMUNES DE LA PLAINE DE L'AIN »

L'an 2025, le jeudi 2 octobre, à 18h00, le Conseil de Communauté de Communes de la Plaine de l'Ain, dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire, à Chazey-sur-Ain, sous la présidence de Jean-Louis GUYADER, Président.

Date de convocation : jeudi 25 septembre 2025 - Secrétaire de séance : Daniel FABRE

Nombre de membres en exercice : 84 - Nombre de présents : 62 - Nombre de pouvoirs : 9 - Nombre de votants : 71

Etaient présents et ont pris part au vote : Philippe DEYGOUT, Daniel FABRE, Sylvie SONNERY, Christian de BOISSIEU, Liliane FALCON, Daniel GUEUR, Aurélie PETIT, Jean-Pierre BLANC, Thierry DEROUBAIX, Patricia GRIMAL, Jean-Marc RIGAUD, Joël GUERRY, Gisèle LEVRAT, Hélène BROUSSE, Lionel MANOS, Laurent BOU, Sylvie RIGHETTI-GILOTTE, Eric MAITRE, Bernard PERRET, Serge MERLE, Ludovic PUIGMAL, Jean-Louis GUYADER, Joël BRUNET, Claire ANDRÉ, Françoise GARIBIAN, Gérard BROCHIER, André MOINGEON, Dominique DALLOZ, Alexandre NANCHI, Walter COSENZA, Lionel KLINGLER, Viviane VAUDRAY, Jean-Pierre GAGNE, Thérèse SIBERT, Franck PLANET, Jean-Luc RAMEL, Elisabeth LAROCHE, Frédéric TOSEL, Marie-José SEMET, Jean ROSET, Patrice MARTIN (jusqu'à la délibération n°2025-148), Denis JACQUEMIN, Laurent REYMOND-BABOLAT, Nathalie MICOLAS, Pascal PAIN, Pascal COLLIGNON, Valérie CAUWET DELBARRE, Jocelyne LABARRIERE, Béatrice DALMAZ, Lionel CHAPPELLAZ (jusqu'à la délibération n°2025-161), Fabrice VENET (jusqu'à la délibération n°2025-170), Sylviane BOUCHARD, Gilbert BOUCHON, Josiane CANARD, Patrick MILLET, Marcel JACQUIN, Nazarello ALONSO, Roland BONNARD, Gaël ALLAIN, Estelle BARBARIN, Françoise VEYSSET-RABILLOU, Emilie CHARMET, Eric BEAUFORT, Roselyne BURON, Bernard GUERS.

Etaient excusés et ont donné pouvoir : Vincent MANCUSO (à Gisèle LEVRAT), Daniel MARTIN (à Daniel FABRE), Christian LIMOUSIN (à Pascal COLLIGNON), Serge GARDIEN (à Laurent REYMOND-BABOLAT), Cyril DUQUESNE (à André MOINGEON), Stéphanie JULLIEN (à Alexandre NANCHI), Régine GIROUD (à Frédéric TOSEL), Marie-Claude REGACHE (à Béatrice DALMAZ), Daniel BEGUET (à Serge MERLE).

Etaient excusés et suppléés : Dominique DELOFFRE (par Hélène BROUSSE), Marie-Françoise VIGNOLLET (par Eric MAITRE), Jehan-Benoît CHAMPAULT (par Jocelyne LABARRIERE), Agnès OGERET (par Roland BONNARD).

Etaient excusés : Joël MATHY, Jean MARCELLI, Frédéric BARDOT, Maud CASELLA.

Etaient absents : Stéphanie PARIS, Mohamed ABBES, Jean PEYSSON, Maël DURAND, Jean-Alex PELLETIER, Mohammed EL MAROUDI.

Objet : Adoption des règlements intérieurs du service du Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) et du service France services

VU l'avis favorable du Bureau communautaire du 22 septembre 2025 ;

Mme Liliane FALCON, déléguée aux solidarités et aux services à la personne, rappelle que le service du Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) et le service de France services sont des services d'accueil du public avec l'accompagnement de centaines d'usagers par an. Cet accueil se réalise dans leurs bureaux d'accueil à Ambérieu-en-Bugey mais également en permanences.

Afin d'organiser l'accueil du public, il est proposé d'adopter un règlement intérieur, spécifique à chaque service rappelant le rôle des services, les missions des agents, les droits et devoirs des usagers ainsi que les possibilités de sanctions en cas de manquement au règlement intérieur. Les règlements intérieurs sont joints en annexe.

Le Conseil communautaire, après avoir délibéré, à l'unanimité :

- APPROUVE les règlements intérieurs du service du Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) et du service France services.
- DIT que les règlements intérieurs feront l'objet de mesure d'affichage sur les sites d'accueil.

Ainsi fait et délibéré les jour, mois et an ci-dessus, pour extrait conforme,

Le Président certifie, sous sa responsabilité, le caractère exécutoire de la présente délibération,

Transmise en Sous-Préfecture de Belley, le 7 octobre 2025

Publiée le 10 OCT. 2025

Le Président, Jean-Louis GUYADER





REGLEMENT INTERIEUR **CENTRE LOCAL D'INFORMATION ET DE COORDINATION (CLIC)** **PLAINE DE L'AIN**

ARTICLE 1 - OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement définit les conditions d'utilisation des locaux, du matériel du service du Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC), en précisant les droits et obligations de chaque usager et agent.

Ces services relèvent de l'autorité de la Communauté de Communes de la Plaine de l'Ain (CCPA).

ARTICLE 2 - APPLICATION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement s'applique à l'ensemble des usagers, agents et partenaires du CLIC.

L'entrée dans les locaux vaut acceptation implicite du règlement.

ARTICLE 3 - FINALITE DU CLIC PLAINE DE L'AIN

Le CLIC est un service public gratuit pour toutes les personnes âgées ou handicapées et leur entourage. C'est un lieu d'accueil personnalisé d'écoute et de dialogue, mis en place pour répondre aux questions des usagers et des professionnels. Il propose un accompagnement dans diverses démarches administratives et dans la recherche d'informations sur la prise en charge au quotidien. Il cherche aussi à améliorer l'articulation des services autour des personnes âgées dans les situations complexes.

ARTICLE 4 - CONDITIONS D'ACCES AUX LOCAUX

L'accueil est gratuit et ouvert à tous, sans condition, dans le respect des horaires d'ouverture.

Des fermetures occasionnelles peuvent avoir lieu pour des raisons inhérentes au service. Elles sont signalées par voie d'affichage à l'entrée.

En cas de rendez-vous pris en avance, l'utilisateur devra se conformer aux horaires, au risque d'être refusé pour un retard trop important.

Les personnes se présentant moins de 15 minutes avant la fermeture des services peuvent être invitées à revenir ultérieurement. De même, en cas de dossier complexe et/ou nécessitant un traitement long, il peut être proposé à l'utilisateur de prendre rendez-vous ultérieurement.

Ce présent règlement s'applique sur l'ensemble des sites (site principale et lieux de permanence).

ARTICLE 5 - CONDITIONS D'ACCES AUX VISITES A DOMICILE

Sur des critères sociaux et/ou médicaux particuliers, un usager peut demander au service d'effectuer des visites à domicile, améliorant par là son confort de vie et réduisant les risques au cours des déplacements.

Sur ces mêmes critères, les partenaires ou l'entourage peut également demander au service d'effectuer des visites à domicile auprès d'un usager. Dans ce cas, la tierce personne à l'origine de ce signalement pourra être mobilisée par le service pour l'accompagner.

Un protocole de sécurité pour encadrer et définir les conditions des visites à domicile est établi et consultable sur site.

ARTICLE 6 - REGLES DE FONCTIONNEMENT ET DE VIE

6.1 – RESPECT DES LOCAUX ET DU MATERIEL

Les espaces mis à disposition doivent être laissés propres. Le rangement et le nettoyage des espaces utilisés incombent aux utilisateurs. Des poubelles sont mises à disposition.

Il est interdit de fumer/vapoter, de boire et de manger. Les espaces sont interdits aux animaux à l'exception des chiens accompagnant des personnes en situation de handicap.

Les téléphones sont maintenus en mode silencieux. Toute utilisation doit se faire dans le respect des agents et des usagers.

Sous réserve de la réglementation applicable, la responsabilité des agents ne pourra pas être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration des effets personnels des utilisateurs, lesquels demeurent sous la garde exclusive de leur propriétaire.

Toute détérioration volontaire ou non de matériel engage la responsabilité civile de l'utilisateur. La remise en état du matériel détérioré est à la charge du responsable, et des poursuites judiciaires pourront être engagées si nécessaire.

6.2- RESPECT DES PERSONNES ET SANCTIONS EN CAS DE NON-RESPECT DU REGLEMENT INTERIEUR

Une attitude et une tenue correcte sont exigées tant à l'intérieur qu'aux abords des locaux.

Les personnes présentant un comportement anormal, pouvant résulter de l'ingestion d'alcool ou autres substances ne seront pas admises.

Le comportement doit être calme, soucieux du bien-être et de la sécurité de tous. Les personnes ayant un comportement bruyant, vexatoire, insultant, discriminatoire, agressif, violent, nuisible, faisant preuve d'incivilité ou qui trouble la tranquillité des usagers et des agents pourront être passibles de sanctions.

La CCPA peut prononcer des sanctions liées au non-respect du règlement intérieur. L'intéressé doit être informé des faits qui lui sont reprochés et mis en mesure de présenter ses observations. En cas d'urgence ou de circonstances exceptionnelles, cette procédure contradictoire ne s'applique pas et la sanction peut être prononcée sans délai.

Ainsi, la CCPA se réserve le droit de refuser l'accès aux services à toute personne ne respectant pas le présent règlement.

La nature et l'échelle des sanctions sont :

- Avertissement écrit ou oral ;
- Exclusion temporaire d'une durée de six mois
- Exclusion définitive prononcée par la CCPA avec notification à l'usager.

De plus, tout acte répréhensible au regard du Code pénal (violence, menaces, escroquerie, usurpation d'identité, vol, fraude...) pourra faire l'objet de poursuites judiciaires, indépendamment des sanctions internes.

6.3 -INFORMATIONS PERSONNELLES

Dans le cadre de l'accompagnement administratif, les agents peuvent être amenés à traiter des données à caractère personnel fournies volontairement par l'usager dans le but d'accomplir une démarche.

L'usager conserve à tout moment un droit d'accès, de rectification ou de suppression de ses données, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Le CLIC s'engage à respecter les obligations légales en matière de protection des données.

ARTICLE 7 - RESPONSABILITES

7.1 RESPONSABILITE DES AGENTS

Les agents du CLIC assurent un guichet unique d'information, de conseil et d'accompagnement social du public concerné en lien avec le réseau partenarial. Dans le cadre de leurs missions, il s'engage à ouvrir les droits communs et à en vérifier l'éligibilité.

7.2 MAJEURS SOUS MESURE DE PROTECTION

Les majeurs protégés ainsi que leur MJPM (Mandataire judiciaire à la Protection des majeurs) sont invités à se présenter aux agents avec les documents justificatifs afin de convenir de la nature et des limites de l'accompagnement à délivrer.

7.3 RESPONSABILITE DES USAGERS

Les usagers s'engagent à apporter des documents officiels et des informations exactes. Ils sont seuls responsables du contenu et de la véracité des dossiers transmis ou complétés.

ARTICLE 8 - DEMARCHES D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DU SERVICE RENDU À L'USAGER

Des questionnaires de satisfaction peuvent être proposés aux usagers. Les réponses permettront de mesurer la qualité du service et de mieux répondre aux attentes des usagers.

ARTICLE 9 - AUTRES DISPOSITIONS

Le présent règlement peut être modifié à tout moment pour tenir compte de l'évolution de la législation ou des directives nationales et locales.

Il reste en vigueur tant qu'il n'est pas modifié ou abrogé par décision de la CCPA.

Toute clause du règlement qui deviendrait contraire aux dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles sera nulle de plein droit, sans affecter la validité des autres dispositions.



REGLEMENT INTERIEUR **FRANCE SERVICES**

ARTICLE 1 - OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement définit les conditions d'utilisation des locaux, du matériel et des services de France Services Agora, en précisant les droits et obligations de chaque usager et agent.

Ces services relèvent de l'autorité de la Communauté de Communes de la Plaine de l'Ain (CCPA).

ARTICLE 2 - APPLICATION DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement s'applique à l'ensemble des usagers, agents et partenaires de France Services.

L'entrée dans les locaux vaut acceptation implicite du règlement.

ARTICLE 3 - FINALITE DES FRANCE SERVICES

France Services est un espace où les citoyens peuvent être accueillis, informés et accompagnés dans leurs démarches administratives en ligne ou hors ligne. Ils peuvent également accéder à une connexion internet et à des équipements informatiques en libre accès.

Les agents sont présents pour accueillir, conseiller et accompagner les usagers dans leurs démarches de premier niveau et les orienter vers les partenaires adaptés.

L'accompagnement se fait uniquement en lien avec les partenaires nationaux signataires de la Charte Nationale France services.

ARTICLE 4 - CONDITIONS D'ACCES AUX LOCAUX

L'accueil est gratuit et ouvert à tous, sans condition, dans le respect des horaires d'ouverture.

Des fermetures occasionnelles peuvent avoir lieu pour des raisons inhérentes au service. Elles sont signalées par voie d'affichage à l'entrée.

En cas de rendez-vous pris en avance, l'utilisateur devra se conformer aux horaires, au risque d'être refusé pour un retard trop important.

Les personnes se présentant moins de 15 minutes avant la fermeture des services peuvent être invités à revenir ultérieurement. De même, en cas de dossier complexe et/ou nécessitant un traitement long, il peut être proposé à l'utilisateur de prendre rendez-vous ultérieurement.

Ce présent règlement s'applique sur l'ensemble des sites (site principale et lieux de permanence).

ARTICLE 5 - REGLES DE FONCTIONNEMENT ET DE VIE

5.1 – RESPECT DES LOCAUX ET DU MATERIEL

Les espaces mis à disposition doivent être laissés propres. Le rangement et le nettoyage des espaces utilisés incombent aux utilisateurs. Des poubelles sont mises à disposition.

Il est interdit de fumer/vapoter, de boire et de manger. Les espaces sont interdits aux animaux à l'exception des chiens accompagnant des personnes en situation de handicap.

Les téléphones sont maintenus en mode silencieux. Toute utilisation doit se faire dans le respect des agents et des usagers.

Sous réserve de la réglementation applicable, la responsabilité des agents ne pourra pas être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration des effets personnels des utilisateurs, lesquels demeurent sous la garde exclusive de leur propriétaire.

Toute détérioration volontaire ou non de matériel engage la responsabilité civile de l'utilisateur. La remise en état du matériel détérioré est à la charge du responsable, et des poursuites judiciaires pourront être engagées si nécessaire.

5.2- RESPECT DES PERSONNES ET SANCTIONS EN CAS DE NON-RESPECT DU REGLEMENT INTERIEUR

Une attitude et une tenue correcte sont exigées tant à l'intérieur qu'à l'abord des locaux.

Les personnes présentant un comportement anormal, pouvant résulter de l'ingestion d'alcool ou autres substances ne seront pas admises.

Le comportement doit être calme, soucieux du bien-être et de la sécurité de tous. Les personnes ayant un comportement bruyant, vexatoire, insultant, discriminatoire, agressif, violent, nuisible, faisant preuve d'incivilité ou qui trouble la tranquillité des usagers et des agents pourront être passibles de sanctions.

La CCPA peut prononcer des sanctions liées au non-respect du règlement intérieur. L'intéressé doit être informé des faits qui lui sont reprochés et mis en mesure de présenter ses observations.

En cas d'urgence ou de circonstances exceptionnelles, cette procédure contradictoire ne s'applique pas et la sanction peut être prononcée sans délai.

Ainsi, la CCPA se réserve le droit de refuser l'accès aux services à toute personne ne respectant pas le présent règlement.

La nature et l'échelle des sanctions sont :

- Avertissement écrit ou oral
- Exclusion temporaire d'une durée de six mois
- Exclusion définitive prononcée par la CCPA avec notification à l'utilisateur

De plus, tout acte répréhensible au regard du Code pénal (violence, menaces, escroquerie, usurpation d'identité, vol, fraude...) pourra faire l'objet de poursuites judiciaires, indépendamment des sanctions internes.

5.3 -INFORMATIONS PERSONNELLES

Dans le cadre de l'accompagnement administratif, les agents peuvent être amenés à traiter des données à caractère personnel fournies volontairement par l'utilisateur dans le but d'accomplir une démarche. L'utilisateur conserve à tout moment un droit d'accès, de rectification ou de suppression de ses données, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Le service s'engage à respecter les obligations légales en matière de protection des données.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITES

6.1 RESPONSABILITE DES AGENTS :

Les agents de France Services délivrent des services et un accompagnement de premier niveau pour le compte des opérateurs signataires de la convention. Ils ne se substituent pas à ces structures. En conséquence, ils ne peuvent pas s'engager sur l'éligibilité, la recevabilité d'un dossier, le montant d'allocation, ou encore le délai de traitement d'un dossier.

Les conseillers France Services accompagnent l'utilisateur sans jamais agir à sa place. Aucune information personnelle n'est conservée par les agents.

6.2 MAJEURS SOUS MESURE DE PROTECTION

Les majeurs protégés ainsi que leur MJPM (Mandataire judiciaire à la Protection des majeurs) sont invités à se présenter aux agents avec les documents justificatifs afin de convenir de la nature et des limites de l'accompagnement à délivrer.

6.3 RESPONSABILITE DES USAGERS

Les usagers s'engagent à apporter des documents officiels et des informations exactes. Ils sont seuls responsables du contenu et de la véracité des dossiers transmis ou complétés.

ARTICLE 7 - CHARTE NUMERIQUE FRANCE SERVICES

Il est mis à la disposition des usagers un accès gratuit à des ordinateurs, une connexion internet et une imprimante/scan/photocopieuse. L'utilisation se fait sous l'autorisation et la supervision des agents.

L'utilisation du matériel se fait uniquement dans le cadre des accompagnements : la recherche d'emploi, l'accès aux boîtes mails, les formulaires et notices.

En aucun cas ils ne peuvent être utilisés à des fins personnelles. Leur utilisation ne peut se faire qu'en accord et sous le contrôle de l'agent présent.

Aucune autre utilisation n'est autorisée. Les agents se réservent le droit d'exclure l'utilisateur dans le cas où les informations et/ou contenues contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs seraient consultées ou diffusées.

Il est strictement interdit de modifier les paramètres de configuration ou d'effectuer des téléchargements autre que ceux autorisés par les agents.

Sont autorisés les impressions, scans et photocopies dans le cadre des démarches administratives en lien avec les partenaires. Toute action doit avoir reçu l'aval des agents.

Aucune information ne doit être enregistrée sur l'ordinateur (documents, photos, identifiants ...).

ARTICLE 8 - DEMARCHES D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DU SERVICE RENDU À L'USAGER

Des questionnaires de satisfaction peuvent être proposés aux usagers. Les réponses permettront de mesurer la qualité du service et de mieux répondre aux attentes des usagers.

ARTICLE 9 - AUTRES DISPOSITIONS

Le présent règlement peut être modifié à tout moment pour tenir compte de l'évolution de la législation ou des directives nationales et locales.

Il reste en vigueur tant qu'il n'est pas modifié ou abrogé par décision de la CCPA.

Toute clause du règlement qui deviendrait contraire aux dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles sera nulle de plein droit, sans affecter la validité des autres dispositions.