

**N° 06-021-01**

**RAPPORT**  
**sur les « Relais Services Publics » en milieu rural**

**- Février 2006 -**

MINISTERE DE L'INTERIEUR ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

-----  
INSPECTION GENERALE DE L'ADMINISTRATION  
-----

N° 06-021-01

**RAPPORT  
sur les « Relais Services Publics » en milieu rural**

**PRESENTÉ PAR :**

**YVAN BLOT,  
INSPECTEUR GENERAL DE L'ADMINISTRATION**

**JEAN-MICHEL FROMION,  
INSPECTEUR GENERAL DE L'ADMINISTRATION**

**AVEC LA COLLABORATION DE**

**VINCENT PIVETEAU  
CONSEILLER A LA DIACT**

**JEAN-LUC OBIN,  
CHARGE DE MISSION A LA DIACT**

## Sommaire

<b>RESUME DU RAPPORT</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>7</b>
<b>1/ PERIMETRE DES RELAIS SERVICES PUBLICS</b>	<b>8</b>
<b>1.1 Principes du Relais</b>	
<b>1.2 Partenaires possibles</b>	
<b>1.2.1 Services de l'Etat</b>	
<b>1.2.2 Collectivités locales</b>	
<b>1.2.3 Opérateurs de service public</b>	
<b>1.3 Types d'opération pouvant être effectuées</b>	
<b>1.4 Matières pouvant être traitées</b>	
<b>2/ LABEL, CHARTES DE QUALITE ET PROCEDURES D'EVALUATION</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Octroi du label</b>	
<b>2.2 Charte nationale de qualité</b>	
<b>2.3 Inadaptation de la certification ISO dans l'immédiat</b>	
<b>2.4 Procédures d'évaluation de la qualité</b>	
<b>3/ BESOINS ET ORGANISATION</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Locaux et/ou mobilité</b>	
<b>3.2 Horaires</b>	
<b>3.3 Personnel</b>	
<b>3.4 Formation</b>	
<b>3.5 Equipment</b>	
<b>3.6 Documentation</b>	
<b>3.7 Correspondants</b>	
<b>4/ FINANCEMENT</b>	<b>22</b>
<b>5/ MISE EN PLACE : PROCEDURE</b>	<b>25</b>
<b>5.1 Recensement de l'existant</b>	
<b>5.2 Démarche et critères de labellisation</b>	
<b>6/ EVALUATION DU NOMBRE DE RELAIS</b>	<b>26</b>
<b>7/ CHARGE POUR L'ETAT</b>	<b>28</b>
<b>8/ CELLULE D'EVALUATION, DE COORDINATION ET DE PROSPECTIVE</b>	<b>30</b>
<b>8.1 Fonctions de la cellule</b>	
<b>8.2 Organisation de la cellule</b>	
<b>9/ PROMOTION</b>	<b>31</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>32</b>

**ANNEXES****33**

- 1/ Lettre de mission
- 2/ Personnes rencontrées
- 3/ Projet de charte de qualité
- 4/ Association APEM-SP : Charte des maisons des services publics
- 5/ Offre de services et « boîte à outils » des Relais services publics
- 6/ Exemple d'institutions proches des Relais services publics
- 7/ Financement des Relais services publics
  - projet de convention nationale
  - projets de loi, de décret, d'arrêté ministériel
- 8/ Convention-type locale de Relais services publics
- 9/ Projet de cahier des charges : Critères pour la labellisation des Relais services publics
- 10/ Récapitulation des suggestions de modification législative
- 11/ Statistique de la Direction générale des collectivités locales sur l'implantation possible des Relais services publics

## RESUME DU RAPPORT

A la suite de la conférence nationale sur les services publics ruraux et la remise de son rapport par le président Durieux en octobre 2005 et de la consultation départementale sur l'offre de services publics en milieu rural provoquée par la circulaire du 2 août 2005, le ministre de l'intérieur et de l'aménagement du territoire a demandé à l'inspection générale de l'administration, assistée de la DIACT, d'étudier la possibilité de créer des « Relais services publics. »

### Définition du Relais et moyens

Le « Relais services publics » est une structure légère et qualifiée d'un ou deux animateurs d'accueil chargés d'accueillir le public et de l'orienter vers les services administratifs compétents, dits services d'appui, par le biais des nouvelles techniques de communication. Cette formule existe déjà dans certains départements sous des dénominations diverses et correspond à un double besoin de proximité humaine et de service de qualité pour les usagers.

Pour qu'un Relais puisse fonctionner de façon optimale, il faut qu'il puisse disposer d'un local visible, d'un personnel qualifié à la fois dans l'accueil et la connaissance de l'organisation administrative générale, de liaisons informatiques avec les services d'appui, de conventions avec ces services désignant des référents et dûment contrôlée, d'une référence qualité labellisée.

Le Relais doit s'intégrer dans une stratégie territoriale qui trouvera naturellement sa place dans le volet territorial des Contrats de projets État-Région.

### Financement

Il est apparu à la Mission que la formule la plus souple était la prise en charge du Relais par une communauté de communes. Le personnel, qui doit impérativement être qualifié et stable, pourrait être recruté par l'EPCI et appartenir à la fonction publique territoriale, voire à la fonction publique d'Etat. Des contractuels peuvent être recrutés mais il convient que les contrats ne soient pas inférieurs à cinq ans.

Toutes les communautés de communes ne sont pas en mesure de financer des Relais. Un Relais coûte environ et en moyenne 50 000 euros d'investissement à sa création puis au moins 50 000 euros chaque année pour son fonctionnement. La difficulté est de financer de façon pérenne le personnel du Relais. C'est pourquoi la collectivité locale ne devrait pas en assumer la charge à 100%.

Le Relais rend service à l'Etat car il participe de la politique d'égalité à l'accès des services publics sur l'ensemble du territoire. L'Etat pourrait prendre en charge 20% des dépenses de personnel, soit 10 000€ de façon forfaitaire, financés en 2006 sur la dotation de développement rural et, par la suite, sur la dotation globale de fonctionnement si le Relais est inscrit parmi les compétences optionnelles des EPCI. Ces financements doivent être si possible de longue durée (5 ans), l'expérience ayant montré que des institutions analogues pouvaient connaître une crise, voire disparaître avec la fin d'emplois aidés par l'Etat.

En réalité, les enquêtes de fréquentation montrent que la majeure partie des démarches effectuées dans ces Relais concerne plutôt l'emploi ou les prestations sociales des organismes tels la CAF ou la CNAM. Il est donc logique que ces opérateurs financent aussi les Relais sous forme d'une subvention. La mission envisage une convention cadre entre l'Etat et les grands opérateurs suivants sociaux : la CNAF, la CNAM, la MSA, la CNAV, l'UNEDIC et l'ANPE.

Toutefois, l'expérience montre que si ces opérateurs de service public sont d'accord pour financer de la documentation, désigner des correspondants aux Relais et aider à la formation des personnels des Relais par des stages, ils sont en général réticents pour financer du personnel. La mission a donc rédigé un projet de loi permettant à l'Etat d'obtenir de ces opérateurs une dotation globale qui serait répartie entre les Relais.

## **Labellisation**

L'un des dispositifs essentiel des Relais services publics est le label décerné par l'Etat. Ce label serait lié à l'adoption d'une charte nationale de qualité « Relais services publics » dont la mission a rédigé un projet. Il serait une condition pour obtenir l'aide financière de l'Etat au fonctionnement. Il serait de la compétence du préfet après avis de la commission départementale de modernisation des services publics. Une cellule d'évaluation, de coordination et de prospective serait créée à la DIACT pour conseiller les préfets en liaison avec le projet « Adèle » de la DGME. Les retours d'expérience seraient centralisés à cette cellule, ce qui comblerait une lacune car aucune instance de l'Etat ne permet aujourd'hui de recenser et suivre les multiples expériences de guichets uniques lancés par les ministères ou par les collectivités locales.

## **Procédure de création des Relais**

Les consultations de la mission auprès des opérateurs et des associations d'élus ainsi que les visites effectuées dans dix départements ont montré le souhait unanime que la procédure de création des Relais services publics soit largement déconcentrée dans les mains des préfets. Ceux-ci désigneraient un responsable de projet départemental de création et de labellisation de services publics sous l'autorité d'un sous-préfet au sein du département.

Le préfet devrait organiser au niveau départemental une concertation avec les collectivités et les opérateurs intéressés pour dresser la carte des Relais possibles dans chaque département. Le label pourrait être aussi attribué à des institutions existantes. Les préfets pourraient faire coïncider cette démarche avec la restructuration des communautés de communes envisagée par la circulaire du ministre d'État, ministre de l'intérieur et de l'aménagement du territoire du 23 novembre 2005.

## **Nombre de Relais et charge pour l'Etat et les opérateurs.**

Il apparaît que le nombre de Relais pourrait être de l'ordre de 1500 environ dans une première approche, puis s'élever jusqu'à 3 000 les années suivantes, en tenant compte des bourgs-centres susceptibles de les accueillir. Si chaque Relais coûte en investissement 50 000 € et en fonctionnement 50 000 euros par an, la charge annuelle que l'Etat aurait à supporter, en fin de programme (3 000 RSP), serait comprise entre 20 et 40 M€. Il n'est pas vraisemblable que tous les Relais soient créés en 2006. 20 millions d'euros pourraient donc suffire pour la première année.

La charge pour les collectivités territoriales et les opérateurs sociaux résultera de la convention nationale ou de la loi. Par exemple, dans l'hypothèse d'un financement par les opérateurs sociaux à hauteur de 30 %, la charge pour eux serait comprise entre 15 et 30 M€ annuels, tous opérateurs confondus.

## **Textes à prévoir**

- Modifier l'article 61 de la loi du 23 février 2005 pour le développement des territoires ruraux afin de permettre aux communes, quelle que soit leur taille, de mettre à disposition du personnel relevant de la fonction publique territoriale à un organisme privé à temps partiel.
- Incrire dans le code général des collectivités locales la gestion des Relais services publics ruraux comme compétence optionnelle des communautés de communes (art. 52-14 al. 16). Autoriser dans le même code la participation des départements aux Relais services publics.
- Abrogation de l'article 30-IV de la loi n° 99-553 du 25 juin 1999 d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire en contrepartie de l'adoption du projet de loi sur la participation des opérateurs de services publics aux Relais services publics.

## INTRODUCTION

L'année 2005 a été marquée par la publication des conclusions de la conférence nationale des services publics en milieu rural. Parallèlement, conformément à la circulaire n° NOR INT K0500076K du 2 août 2005 du ministre d'Etat, ministre de l'intérieur et de l'aménagement du territoire, les préfets ont procédé à des consultations départementales sur l'accès aux services publics sur le territoire qui ont permis de faire le point sur l'offre de services publics.

Le présent rapport, demandé par le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur et de l'aménagement du territoire, à l'inspection générale de l'administration avec l'assistance de la Délégation interministérielle à l'aménagement et la compétitivité des territoires, se situe dans la suite des démarches précédentes. Son objet est de préfigurer un projet de « Relais services publics » ayant vocation à s'implanter dans les territoires ruraux afin d'assurer à la fois la proximité et la qualité du service public dans l'ensemble des territoires ruraux.

En effet, l'exigence de qualité conduit au regroupement des services spécialisés et le public se trouve parfois conduit à effectuer des démarches diverses dans des lieux distincts parfois éloignés de son domicile ou de son travail. Face à ce défi, de nombreux administrations centrales ou de nombreuses collectivités locales ont pris l'initiative de créer des guichets uniques aboutissant au paradoxe connu de la multiplicité des guichets uniques !

Néanmoins, ce foisonnement d'initiative, (maisons des services publics, Espace Rural Emploi Formation, Points-Villages, PIMMS, PIF, Points information jeunesse, etc..) correspond bien à un besoin ressenti de disposer de services d'accueil proches et compétents susceptibles d'organiser les contacts avec les services d'appuis spécialisés des administrations ou des opérateurs de services publics à même de traiter les dossiers complexes au fond.

Il semble aujourd'hui nécessaire, tout en prenant en compte l'existant, d'unifier la présentation des services d'accueil par l'octroi d'un label unique et de diffuser de façon plus large la pratique des services d'accueil distincts des services opérationnels d'appui. C'est aussi l'occasion de revaloriser la fonction d'accueil en en faisant un véritable métier dans l'intérêt du public comme des services eux-mêmes.

C'est dans cet esprit de modernisation et d'humanisation du service public que se situe le projet de Relais services publics dont traite le présent rapport.

## 1/ PERIMETRE DES RELAIS SERVICES PUBLICS

Avant d'énoncer les principes fondateurs des Relais services publics il n'est pas inutile de faire part et de restituer aussi fidèlement que possible les sentiments exprimés, souvent avec force, sur le service public en milieu rural.

Tous les témoins, partenaires, acteurs ou observateurs rencontrés, soit directement au cours de multiples réunions et échanges, soit indirectement à travers les comptes rendus, les notes de synthèse et les nombreux rapports existants, s'accordent sur l'impérieuse nécessité de corriger la situation actuelle. L'impression générale qui se dégage semble conclure qu'il est enfin temps de prendre la mesure du problème dans sa globalité.

Si les réponses au problème posé divergent, essentiellement en fonction des situations, des intérêts, des sensibilités politiques ou de l'expérience des interlocuteurs, une large majorité se rassemble sur l'urgence à apporter des solutions concrètes, dans la durée. Cette quasi unanimité se retrouve aussi dans le refus d'un système centralisé excluant les initiatives multiples développées sur le territoire.

Enfin est souvent exprimée, avec une certaine amertume, la défiance vis-à-vis de l'action publique compte tenu de l'échec quasi systématique des nombreuses expériences tentées à ce jour. Ces propos, très vivement ressentis par la Mission, se concluent généralement par un pronostic défavorable ...

Toutefois ce nouveau projet RSP suscite un vif regain d'intérêt par la réponse plus globale et mutualisée qu'il entend développer et qui laisse entrevoir une possible réussite.

C'est à ce titre que l'Etat est très fortement sollicité, d'une part pour assurer une mission de coordination et d'impulsion là où l'initiative locale fait défaut – et, à cette occasion, le rôle du préfet de département est régulièrement rappelé - d'autre part pour contribuer de façon pérenne et suffisante au financement de ce nouveau service rendu au public.

Après ces observations générales, il importe de préciser le périmètre des acteurs de ce projet qui sont au nombre de quatre :

- l'Etat ;
- les collectivités locales et en particulier les communautés de communes qui peuvent être les porteurs de projets RSP ;
- les partenaires que sont les grands services publics dont la liste figure au § 1-2-3 sous l'appellation d'opérateurs ;
- les citoyens.

Autre périmètre à évoquer, celui de l'application possible des RSP en "milieu rural". Parmi les définitions existantes nous avons retenu les zones de revitalisation rurale (ZRR) ainsi que les territoires éligibles au titre des pôles d'excellence rurale, ces limites n'étant qu'indicatives.

Enfin il convient d'évoquer les limites du service délivré dans les RSP. Ce qui est demandé aujourd'hui est ambitieux tant le champ du service est multiforme. Là encore le consensus s'opère pour reconnaître la nécessité d'une présence humaine pour accueillir, aider, guider les usagers dans leurs démarches. Pour autant l'animateur d'accueil n'a pas vocation à remplir les dossiers en lieu et place des intéressés eux mêmes. La limite du service respecte les responsabilités de chacun.

## 1.1 Les Principes du Relais services publics (RSP)

### Premier principe : Engagement national

S'appuyant sur le projet de charte des services publics et aux publics en milieu rural, les signataires s'engagent à promouvoir le concept des Relais Services Publics en impulsant conjointement une stratégie nationale qui sera mise en œuvre dans le respect des compétences déconcentrées confiées aux services territoriaux en concertation avec les préfets de département.

Une contribution nationale, contrepartie du service rendu, peut être répartie entre tous les signataires.

Les RSP assurent une mission générale de service public. Ils sont identifiés par une enseigne et offrent, au minimum, un service identique commun sur l'ensemble du territoire national.

Relevant d'une stratégie territoriale, les Relais trouveraient naturellement leur place dans le volet territorial des Contrats de projets État-région.

### Deuxième principe : Réalisme

Le RSP répond aux besoins réels, exprimés, recensés et actualisés de la population en matière de services publics et de services aux publics.

C'est le service de proximité dont il est souhaité que les élus et les usagers s'approprient le concept. Un comité local, présidé par un élu, assure l'animation partenariale du Relais et participe à son évaluation.

Lieu d'aide et de conseils dans les démarches administratives, il est soumis à un règlement clair, régulièrement mis à jour, et généralement diffusé aux usagers concernés à l'aide d'une note d'information personnalisée. Celle-ci présente les horaires d'ouvertures, les services rendus, les opérations pouvant être effectuées, les conditions d'emploi et d'utilisation des matériels mis à disposition. Le nom du ou des animateurs d'accueil ainsi que les principales informations actualisées y trouvent aussi leur place.

Le RSP est adapté à un territoire. Toutefois il doit pouvoir accueillir les populations étrangères à son secteur dans le cadre de son service commun (sous certaines conditions).

Pour répondre à des situations particulières et se rapprocher au plus près des citoyens, il peut assurer ce service à l'aide de moyens mobiles lui permettant de se déplacer dans toutes les communes de son secteur.

Lieu d'accueil, dûment identifié par une enseigne, le RSP est accessible à tous et répond aux normes d'accessibilité des bâtiments accueillant du public.

Lieu reconnu, ouvert largement au public selon des horaires et des jours adaptés aux besoins locaux il mobilise, en principe un animateur d'accueil dont les missions sont parfaitement définies.

Les RSP d'un même département sont organisés en réseau coordonné par le préfet de département et disposent dans tous les services associés du ou des référents en charge des opérations d'appui. Une convention et un cahier des charges précis règlent les engagements de chacun.

Il est en outre recommandé que les RSP s'appuient sur le maillage constitué par les mairies du secteur de compétence.

Chaque partenaire assure par sa contribution le fonctionnement du RSP en fonction de la clé de répartition.

### **Troisième principe : Souplesse, Réactivité**

Le RSP ne répond pas à un schéma national imposé mais s'acquitte d'obligations de résultats dûment énoncés dans une charte nationale de qualité. A ce titre un label est décerné à la structure support.

Le label RSP sera délivré par le préfet aux structures remplissant les conditions requises, après consultation de la commission départementale d'organisation et de modernisation des services publics (CDOMSP) ou d'un de ses groupes de travail, ou directement le cas échéant. Ce label conditionnera l'installation de l'enseigne nationale des RSP.

Les RSP peuvent être accueillis par de nombreuses structures. Les critères de sélection doivent conduire à retenir les lieux les plus accessibles et les mieux reconnus par la population en milieu rural. C'est ainsi que certaines sous-préfectures, les mairies des chefs lieux d'intercommunalités ou de cantons, les maisons des services publics, les maisons des départements, les bureaux de poste ou tout autre siège d'association présentant les garanties nécessaires peuvent être agréés.

Des antennes mobiles disposant des caractéristiques et des équipements nécessaires peuvent recevoir le label dans les mêmes conditions.

S'appuyant sur la dynamique créatrice de certains départements et sur les nombreuses expériences déjà engagées dans les pays, le préfet pourra attribuer sans délai le label RSP aux structures existantes dès lors qu'elles satisfont au cahier des charges fixé.

### **Quatrième principe : Une réponse de professionnel**

Le concept des Relais services publics sera traduit en compétence et sera inscrit en tant que telle parmi les compétences optionnelles offertes aux intercommunalités. Celles qui en feront le choix bénéficieront, à ce titre, d'une dotation annuelle versée au porteur de la structure, sous condition d'évaluation par le préfet du service rendu.

Corollaire de la souplesse, une cellule centrale sera créée. Elle sera supportée par la DIACT.

Ce service très léger, remplira essentiellement les missions suivantes :

- synthétiser les évaluations transmises par les préfets ;
- proposer les évolutions et les adaptations nécessaires tirées des études prospectives portant aussi bien sur les évolutions technologiques dans les domaines des NTIC que sur les concepts nouveaux développés ou appliqués en France ou à l'étranger ;
- adresser à chaque RSP une "boîte à outils" élaborée et actualisée avec le concours de tous les partenaires.

Les partenaires, dont l'Etat, s'engagent à financer, sur des bases stables, la création des RSP pour une durée qui ne serait être inférieure à cinq (5) ans, sous condition, on l'a vu, de la réalité du service rendu.

Les animateurs d'accueil seront sélectionnés et formés afin d'apporter un service de qualité. Les expériences réussies montrent qu'un agent expérimenté, disposant d'une excellente connaissance des administrations, est le gage du succès. Le niveau de référence qui paraît le plus approprié situe les agents en catégorie A voire B plus.

Un cahier des charges fixera avec grande précision les engagements des partenaires des opérateurs et du porteur du projet.

Les équipements mis à disposition des agents et du public seront adaptés aux besoins et si possible bénéficieront, sans retard, des nouvelles innovations technologiques avec une formation concomitante des agents.

De même le préfet procèdera annuellement, avec le concours des comités locaux d'animation, à l'évaluation des RSP de son département et du respect des engagements des différents partenaires. Un résultat satisfaisant lors de ces formalités conditionne le versement de la dotation de l'Etat. La CDOMSP, ou l'un de ses groupes de travail, sera consultée sur la synthèse départementale des évaluations.

L'évaluation permanente selon un guide précis mis à disposition du préfet par la cellule centrale, de coordination et de prospective permettra un haut niveau de service qui sera sanctionné par un label et accompagné par la pose de l'enseigne nationale des RSP.

Parmi toutes les missions rendues par les RSP, celle de l'information précise et adaptée reste essentielle par la crédibilité qu'elle apporte. A ce titre les RSP recevront, en ligne, toutes les données que les différents partenaires adressent à leurs services et qui concernent l'action publique.

Une boîte à outils sera mise en forme au niveau central avec la participation de tous les partenaires. Elle sera adressée au RSP sous couvert du préfet pour adaptation et appropriation au niveau local.

## **Cinquième principe : Développement durable**

Fidèle aux principes du développement durable et à ce titre soucieux de porter les valeurs de solidarité, d'économie et de respect de l'environnement, le RSP sera progressivement doté des équipements adaptés et recommandés par la charte nationale du développement durable.

### **1.2 Les partenaires possibles**

Deux critères permettent de déterminer la liste des partenaires mobilisables autour des RSP :

- les signataires de la charte, qui sont les organismes apportant des services au monde rural ;
- le principe de souplesse qui laisse au préfet, en concertation avec les membres de la CDOMSP, les comités locaux et les partenaires potentiels, le soin de répondre aux besoins exprimés sur le territoire. Les listes ci-après ne sont donc qu'indicatives.

#### **1.2.1 Services de l'Etat**

La réforme de l'administration départementale de l'Etat doit guider le préfet pour retenir les services dont la participation est nécessaire pour apporter la meilleure réponse aux besoins exprimés par le milieu rural.

Le décret n° 2004-374 du 29 avril 2004 et la circulaire du Premier ministre du 2 janvier 2006, combinés aux principes de souplesse des RSP, permettent d'avancer la liste des principales directions ou services départementaux :

- La préfecture (Les sous-préfectures)
- La trésorerie générale
- La direction des services fiscaux
- Le Parquet (maison de justice et du droit)
- La direction départementale de l'équipement
- La direction départementale de l'agriculture et de la forêt
- La direction départementale des services vétérinaires
- La direction des affaires sanitaires et sociales
- La direction régionale de l'environnement
- La direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle
- L'inspection académique
- Le service départemental de l'Office des anciens combattants
- Le délégué militaire départemental
- La gendarmerie

La création de délégations interservices compétentes dans les politiques de la cohésion sociale, de la communication des services de l'Etat et de la formation et documentation, facilitera la mise en œuvre de l'action de l'Etat dans les RSP.

### **1.2.2 *Collectivités locales***

Dans leur rôle de porteur de projet : les communautés de communes ; les communes ; les conseils généraux.

Dans leur rôle de coordination et d'impulsion : les pays

Dans leur rôle de partenaire : les conseils régionaux

### **1.2.3 *Opérateurs de service public***

La liste proposée ne recense pas les nombreuses associations qui apportent un service souvent essentiel aux personnes isolées, handicapées ou à mobilité réduite. Leur participation au RSP n'est pas à exclure pour autant. Là encore le principe de souplesse doit guider les porteurs de projet.

Il convient de souligner la démarche volontariste dénommée " Points Accueil Services Publics" engagée par La Poste qui présente beaucoup de similitudes avec le concept RSP.

Les chambres consulaires

- CCI
- CMA
- CA

L'emploi

- Anpe
- Assedic
- Mission locale
- Cio

### Santé/Social

- Cram/Cram
- Caf
- Msa
- La Banque de France

### Service à la personne

- La Poste
- Sncf
- Edf / Gdf
- France télécom
- Udaf
- Admr
- Service de l'eau; Collecte O.M. etc.
- Autres associations caritatives, sociales...

## 1.3 Les types d'opérations pouvant être effectuées

La présence d'un animateur d'accueil, l'équipement bureautique du RSP, la mise à disposition de moyens informatiques, de matériels de transmission de données, de réseaux aux débits adaptés aux besoins, ouvrent des voies prometteuses pour répondre en un seul lieu aux demandes des usagers.

Cinq types d'opérations sont actuellement retenus sachant que l'évolution des procédures, des techniques et des concepts entraînera des adaptations nécessaires.

- 1) Les renseignements.
- 2) Les prises de rendez-vous.
- 3) L'aide à la constitution de dossier.

L'animateur d'accueil guide, vérifie, conseille et transmet le dossier. Une information précise est alors donnée au demandeur sous forme de récépice (date, délais, conduite à tenir...)

- 4) Le traitement de certains dossiers

En application des prescriptions du cahier des charges, certaines prestations pourront être réalisées soit directement par l'animateur d'accueil, soit plus généralement en faisant appel aux services d'appui concerné. L'usager est alors mis en contact soit téléphonique, soit en visioconférence avec le service qui prend en charge sa situation.

- 5) Utilisation des matériels mis à disposition du public

L'animateur d'accueil peut être sollicité pour en faciliter la manipulation.

L'animateur d'accueil enregistrera systématiquement les opérations effectuées afin de faciliter les évaluations, les contrôles et les évolutions.

## 1.4 Les matières pouvant être traitées

Une liste de ces matières figure en annexe 5-1.

La mobilité de nos concitoyens conjuguée à l'universalité du service rendu sur l'ensemble du territoire national par les RSP, entraîne l'exigence de mettre en place un **service commun** que tous les usagers y trouveront. C'est le noyau dur des matières traitées dans tous les RSP. Cette mission sera facilitée par la mise à disposition de tous les RSP d'une boîte à outils adaptée. La délivrance du label s'appuiera sur la performance du RSP à délivrer le service commun.

La souplesse permet par ailleurs d'organiser différemment les RSP pour les **adapter aux besoins recensés** sur le territoire. Ce **Kit local de services** sera laissé à la libre disposition du comité local de pilotage.

Toutefois on rappellera que seules les matières ressortissant plus directement de la compétence de l'Etat sont présentées ici sachant d'expérience que le domaine social et celui de l'emploi représenteront le maximum d'interventions des animateurs.

### **Service commun**

- Conseils au citoyen.
- Renseignements et délivrance de tous les formulaires disponibles sur les bases de données des partenaires.
- Mises à disposition des offres d'emploi (sous réserve d'une convention à passer avec l'ANPE).
- Informations générales sur tous les services de l'Etat.
- Relais de toutes les campagnes gouvernementales ou ministérielles (actuellement mesures pour l'emploi, service à la personne, plan de cohésion sociale, violences faites aux femmes...).
- Vérification et transmission des dossiers de carte grise.
- Vérification et transmission des dossiers de carte d'identité.
- Vérification et transmission des dossiers de passeport.
- Changement d'adresse.
- Assurer la liaison avec le correspondant départemental du Médiateur de la République.
- Prises de rendez-vous avec les services associés au RSP.
- Aide à la constitution des dossiers relevant de la compétence des services de l'Etat.
- Mise en relations avec les autorités consulaires pour les formalités de séjour à l'étranger.
- Informations sur l'organisation territoriale et la répartition des compétences : c'est le "**qui fait quoi**".
- Déclaration d'association (loi de 1901).
- Ecrivain public.

### **Kit local de services**

En complément des services imposés, la nature et le volume des services nouveaux offerts au public résulteront d'une part de l'engagement des autres partenaires et en particulier des collectivités locales et des organismes sociaux, d'autre part de la charge de travail pouvant être imposée à l'animateur d'accueil. C'est pourquoi il conviendra de cibler les priorités compte tenu du grand nombre de missions pouvant lui être confiées. On retiendra :

- les services développés sous l'autorité du comité de pilotage dans les domaines énoncés par le cahier des charges :
  - + Tous les services relatifs à l'emploi
  - + Tous les services relatifs au domaine social (Annexe 5-1)
- la coordination et l'animation du réseau des mairies associées ;
- enfin, doit être pris en compte le temps personnel pour la mise à jour et l'actualisation des données locales, les réunions de cohésion avec les autres agents d'accueil.

## 2/ LABEL, CHARTE DE QUALITE ET PROCEDURES D'EVALUATION

Le label « Relais services publics » peut être attribué à des établissements déjà existants ou à des institutions nouvellement créées. L'objet du label est de donner au public une référence commune face à des institutions d'origines diverses et d'assurer au citoyen une garantie de qualité identique dans tous les Relais, même si ceux-ci peuvent varier dans le détail des services offerts. Il suppose que l'établissement adhère à la charte nationale de qualité des Relais services publics dont on trouvera un projet en annexe 3 au présent rapport.

L'octroi du label s'accompagne d'un soutien financier de l'Etat, soutien indispensable, de l'avis notamment des élus, pour marquer l'engagement réel de l'Etat dans cette politique de Relais polyvalents destinés à assurer une égalité dans l'accès aux services publics sur tout le territoire.

### 2.1 Octroi du label

Le label « Relais services publics » est accordé par le préfet de département. Les demandes de label « Relais services publics » doivent être déposées en préfecture par l'organisme porteur du projet. Cet organisme peut être une collectivité territoriale ou un EPCI à fiscalité propre, qui peut déléguer la gestion du RSP, par exemple à une association.

Le dossier comprend obligatoirement :

- la description du territoire de compétence du Relais et la liste des collectivités locales concernées ;
- la ou les délibérations de la ou des collectivités ;
- la convention locale conforme à une convention-type approuvée par arrêté ministériel, (voir projet de convention-type en annexe 8) ;
- une description des moyens du Relais : locaux, personnel, équipement mobilier et informatique ;
- un projet de budget annuel avec un état prévisionnel des financements.

L'octroi du label est subordonné à l'adhésion à la charte nationale de qualité des Relais services publics par l'organisme porteur et par ses correspondants servant de services d'appui. Cette adhésion est matérialisée dans la convention type de RSP qui prévoit l'application de la charte nationale de qualité.

### 2.2 La charte nationale de qualité

Chaque Relais services publics prend des engagements de qualité de service en adhérant à une charte nationale. Cette charte définit les engagements du Relais services publics envers la population mais aussi les engagements des services d'appui envers le Relais et du Relais envers les services d'appui (voir projet de charte en annexe 3 et, à titre de comparaison, le texte de la « charte des maisons des services publics » élaborée par l'association APEM-SP en annexe 4).

La charte nationale de qualité est approuvée par arrêté ministériel.

### 2.3 Inadaptation de la certification ISO dans l'immédiat

La certification ISO donne de grandes garanties de qualité mais ne semble pas pouvoir être appliquée aux Relais services publics dans un premier temps. En effet, la démarche ISO présente des inconvénients en coût et en temps.

En coût, la démarche de certification en qualité ISO demande pour une très petite entreprise (cas du Relais services publics) un budget de 5000 à 20000 euros selon le recours ou non à un consultant, ce qui dans le cas d'espèce semble difficile à éviter. En comparaison avec les coûts d'installation d'un Relais (autour de 50 000 euros selon les expériences antérieures de Points Villages par exemple) et les coûts de fonctionnement annuel (50 000 euros minimum), ce budget peut paraître surdimensionné.

De plus, la procédure ISO exige un an et demi environ pour obtenir la première certification. Mais la certification ISO 9001 (certification de management de la qualité) repose sur un cycle de trois ans avec un audit chaque année afin de renouveler la certification.

Enfin, ce type de certification est réalisé par un organisme indépendant, ce qui présente des garanties techniques mais pose des questions d'opportunité dès lors que l'adoption du label « Relais services publics » comporte l'attribution d'une aide de l'Etat. Dès lors, il semble préférable que le décernement du label soit fait par l'autorité d'Etat départementale (le préfet) en tenant compte des critères élaborés et suivis par la cellule nationale d'évaluation, de coordination et prospective des RSP.

En revanche, il n'est pas interdit par la suite pour les Relais services publics d'adopter une procédure de certification ISO si l'organisme porteur du RSP le souhaite.

## 2.4 Procédures d'évaluation de la qualité

Le préfet est chargé de l'évaluation.

a) Le comité de pilotage local propre à chaque RSP analyse au moins une fois par an les remarques du public, les remarques du RSP sur les organismes publics et celles des organismes publics sur le RSP.

La cellule départementale ou régionale d'organisation et de coordination est invitée à cette séance du comité de pilotage local. Elle prépare une synthèse départementale des réunions consacrées à la qualité.

Le préfet présente cette synthèse à la CDOMSP ou à l'un de ses groupes de travail. Elle est transmise à la cellule nationale de coordination et de prospective.

b) La cellule nationale de coordination et de prospective peut être destinataire directe des remarques :

- du public ;
- des RSP sur les organismes publics ;
- des organismes publics sur les RSP.

Cette possibilité est portée à la connaissance de tous.

\*

La garantie de qualité de service est la clé de voûte du dispositif RSP.

## 3/ BESOINS ET ORGANISATION DES RELAIS SERVICES PUBLICS

### 3.1 Locaux et/ou mobilité

La situation actuelle des locaux des maisons des services publics et assimilées est caractérisée par la diversité. Le plus souvent cependant, les locaux sont mis à disposition gratuitement par une commune ou une intercommunalité.

La tendance observée est cependant d'insérer la maison des services publics ou assimilée dans un lieu de vie réunissant des bureaux de la communauté de communes, des locaux d'associations offrant des activités de formation, de loisirs ou de services, une médiathèque, des salles d'activités diverses, une salle de spectacle<sup>1</sup>... Morts projets de pôle d'excellence rurale témoignent de cette tendance.

Pour l'avenir, dans le respect de la diversité, le souhaitable pourrait reposer sur **la norme** suivante. *Le Relais services publics devrait comporter au minimum un point d'accueil, un point d'attente assise, un local confidentiel, et un point multi médias assurant la discréetion à l'utilisateur.* Bien entendu, le point ou la salle multi médias pourrait être situé, à faible distance, dans d'autres services susceptibles d'offrir le même accompagnement humain à l'usage de la bureautique et d'internet.

Au-delà de cette analyse consensuelle, plusieurs questions se posent :

- le RSP pourrait être localisé en centre-bourg ou en centre commercial. En milieu rural, le parti-pris serait celui du centre-bourg, pour contribuer à son animation ;
- le RSP pourrait ouvrir seulement dans le bourg centre ou chaque jour de la semaine dans une mairie différente. Un compromis est à trouver, pour chaque territoire, au cas par cas, entre le souci de conserver un lieu fixe représentatif et le souci d'aller au plus près des usagers, par des demi journées dans d'autres mairies par exemple ;
- une solution entièrement mobile, sans local fixe pourrait être envisagée. Intellectuellement séduisante, cette solution se heurte au fait que la plupart des expériences de ce type ont été abandonnées (Angoulême, Blois, Saint-Brieuc...) en raison des difficultés pratiques qu'elles soulèvent au jour le jour ;
- il serait possible pour les animateurs d'accueil de se déplacer au domicile des usagers ou dans des maisons de retraite (les MAPADS notamment), des hôpitaux... Les organismes sociaux suppriment progressivement les permanences temporaires qu'ils tenaient dans les mairies, pour recevoir le public dans des lieux fixes plus éloignés mais bien connectés, ou travailler sur rendez-vous, éventuellement au domicile des usagers.

En définitive, le choix d'un lieu fixe et unique, en centre-bourg, offre le plus de simplicité et de clarté pour les usagers et minimise les difficultés d'organisation. Les visites à domicile en semblent désormais le complément à privilégier<sup>2</sup>. Le choix peut relever de décision locale.

### 3.2 Enseigne et signalétique

Afin de bien marquer, pour tous, la nouvelle stratégie de l'Etat en matière d'accès aux services publics, une signalétique nationale pourrait être imposée avec la labellisation.

A cet effet, une enseigne pourrait porter un logo compréhensible par tous, à inventer.

<sup>1</sup> comme à Toulon-sur-Arroux grâce à la rénovation d'un vaste moulin au centre de ce bourg-centre situé près de la communauté urbaine de MONCEAU-LE CREUSOT (Saône et Loire).

<sup>2</sup> D'autres formules plus fines peuvent être mises en pratique. Par exemple, dans le QUEYRAS, les personnes âgées isolées sont accompagnées et réunies périodiquement pour un après-midi pouvant comporter soins médicaux, formalités administratives et goûter récréatif et convivial, voire festif. Face à l'isolement – et à la pauvreté - en milieu rural, cette formule souple est appréciée du public.

Une plaque à côté de la porte pourrait comporter le logo et le nom de chacun des organismes participants, à commencer par ceux du ministère de l'intérieur et de l'aménagement du territoire.

### 3.3 Horaires

Le besoin d'une continuité d'ouverture *dans la semaine et dans l'année* est affirmé par tous. Il serait, de même, très utile d'ouvrir au moins un soir par semaine et d'ouvrir le samedi.

En outre, les horaires doivent être identiques d'un jour à l'autre (sauf ouverture en soirée) pour pouvoir être facilement mémorisés par des usagers n'ayant pas un accès aisément aux services publics.

Compte tenu de la législation sociale, il ne semble pas possible d'atteindre ces objectifs si le Relais services publics est tenu par un employé à temps plein. Un Relais services publics nécessite donc au minimum 1,2 emplois ETP, voire 1,5 en début d'existence.

### 3.4 Personnel : recrutement, encadrement, carrière

La situation actuelle se caractérise par l'emploi d'une minorité de personnels statutaires ou sous contrat à durée indéterminée, et d'une majorité de personnels sous contrat aidé, dont la durée résiduelle peut être faible. Il s'agit globalement d'un personnel non valorisé, sans référentiel métier reconnu, sans gestion de carrière et, donc, aussi mobile qu'il parvient à l'être, quitte à désorganiser ou même à laisser démunies, les structures qu'ils quittent.

Le consensus s'établit sur la nécessité de faire appel à un personnel de qualité. Comment parvenir à cet objectif ?

L'expérience semble montrer que deux fonctions doivent être distinguées : la réception du public au guichet et la gestion du travail des animateurs d'accueil.

a) Les animateurs d'accueil doivent avoir une forte aptitude relationnelle, une nette capacité de compréhension des personnes, voire d'empathie<sup>3</sup>.

Aucune caractéristique statutaire n'est garante de ces qualités. En outre, les fonctions d'animateur d'accueil ne sont pas les plus recherchées par les agents titulaires dans aucun organisme public.

Dans ces conditions, il ne semble pas possible d'empêcher les communes ou les autres porteurs de Relais de recourir aux contrats aidés, notamment pour recruter des jeunes ou des femmes qui, notamment en milieu rural trouvent peu d'emplois à proximité et à temps partiel.

Cependant, les principaux contrats aidés utilisables actuellement comportent des limites qui rendent leur utilisation difficile pour recruter du personnel d'accueil dans les RSP :

---

<sup>3</sup> Par exemple, l'Union des PIMMS (Points d'Information Médiation Multiservices) recrute ainsi principalement sur leur potentiel relationnel, des jeunes issus des quartiers sensibles, pour leur faire faire de la médiation avec les habitants desdits quartiers.

Contrat	Employeurs	Employés	Durée Maximale	Charges pour l'État
Contrat d'accompagnement dans l'emploi	Secteur non marchand : - privé non lucratif - services publics et collectivités territoriales	Personnes en difficulté : liste fixée par le Préfet de région	24 mois	- Aide mensuelle fixée par le Préfet de région jusqu'à 95 % du SMIC - Exonération de cotisations patronales de sécurité sociale
Contrat d'avenir	Id.	Allocataires du RMI, de l'ASS, de l'API	36 mois 60 mois pour les plus de 50 ans  Temps partiel maximal de 26 heures hebdomadaires	- Aide mensuelle égale au RMI et dégressive - Exonération de cotisations patronales de sécurité sociale

En toute hypothèse, des personnels d'accueil peu expérimentés, qu'ils soient ou non sous contrat aidé, devront être encadrés par un agent expérimenté.

La gestion de carrière des animateurs d'accueil est à inventer complètement par la cellule d'évaluation, de coordination et de prospective des Relais services publics. En toute hypothèse, elle paraît difficile à mettre en œuvre sans une coordination de plusieurs RSP à une échelle départementale ou régionale.

L'emploi de bénévoles, éventuellement retraités, serait également à considérer.

b) L'encadrement des animateurs d'accueil fait appel à des compétences plus diversifiées : appréciation de la situation des usagers, organisation des relations avec les organismes publics, gestion au jour le jour et sur la durée des agents de guichet, coordination avec d'autres Relais services publics....

Ces responsabilités devraient relever d'un agent public expérimenté à temps partiel.

En ce qui concerne les fonctionnaires, il est rappelé que l'art. 61 de la loi du 23 février 2005 pour le développement des territoires ruraux rend possible l'emploi à temps partiel de fonctionnaires territoriaux par des employeurs privés dans les communes de moins de 3 500 habitants. Il est proposé de relever ce seuil significativement, ou de le supprimer (cf. annexe 10 - Récapitulation des suggestions de modification législative).

Pour les autres fonctionnaires, les dispositions législatives nécessaires sont en cours de préparation pour leur accorder la possibilité de travailler pour plusieurs employeurs publics notamment. Les possibilités de mise à disposition auprès d'associations, auxquelles ou serait déléguée la gestion de RSP, pourraient être élargies.

Par ailleurs, afin de faciliter la constitution et la gestion des RSP, les EPCI devraient se voir reconnaître une compétence optionnelle en matière d'organisation de points d'accueil pour les services publics (cf. annexe 10 - Récapitulation des suggestions de modification législative).

### 3.5 Personnel : formation

Il y a consensus pour que les agents d'un Relais services publics soient formés en effectuant des stages au sein des organismes publics avec lesquels ils travailleront.

Cette formation initiale devrait faire l'objet :

- d'une procédure définie par la cellule nationale de coordination et de prospective des RSP, en liaison avec les opérateurs de services publics ;
- d'un paragraphe précis et contraignant dans chaque convention ou charte, nationale ou locale, applicable aux Relais.

L'information et la formation permanentes sont tout aussi importantes que la formation initiale. Elles conditionnent largement le niveau de qualité des services rendus par le Relais. Or, il est très difficile pour un ou deux agents isolés dans un Relais de se tenir bien informé.

L'expérience montre qu'une fonction commune à plusieurs Relais, assumée au niveau départemental ou régional, rend des services indispensables :

- de formation et d'information mutualisée en réseau ;
- de représentation des Relais et de remontée des problèmes et difficultés d'organisation ;
- de négociation avec les partenaires. Isolés face aux partenaires, les Relais sont en effet impuissants.

Tout naturellement les Relais services publics s'organiseront en réseau. C'est pourquoi la Mission retient le principe de confier cette coordination au préfet de région.

### 3.6 Equipements

L'usage des TIC comporte au moins trois volets.

a) L'utilisation des TIC par les agents sera l'un des piliers des Relais services publics, dont la généralisation sera facilitée par l'extension prochaine du haut-débit à l'ensemble du territoire.

A cet égard, les expériences menées actuellement en Gironde et dans la Nièvre sous la houlette du préfet et de la Direction générale de la modernisation de l'État, et par les Conseils généraux de l'Indre et de la Manche, notamment, semblent prometteuses.

Il semble que les principales difficultés soient la compilation et la mise à jour permanente des informations de niveau départemental ou infra départemental, tant sur les personnes à contacter que sur les questions à traiter.

b) L'utilisation de la visio-conférence par les usagers, avec accompagnement par l'animateur d'accueil du Relais, a été suffisamment expérimentée pour pouvoir être recommandée, sans sous-estimer les difficultés d'organisation que cette technique soulève chez les organismes en amont.

c) L'utilisation directe des TIC par les usagers est également désormais bien connue. Chaque Relais devra donc comporter un point ou une salle multi-médias à disposition du public, sauf si un tel équipement existe à faible distance dans des services susceptibles d'offrir le même accompagnement humain à l'usage de la bureautique et d'internet.

En définitive, un Relais devrait comporter au minimum les équipements nécessaires aux utilisations a) et c).

### 3.7 Documentation

Au niveau départemental ou régional, la mise en réseau des sources suivantes de documentation est à réaliser progressivement :

- les informations disponibles sur les sites Internet publics ;
- les fiches du 39-39 et des SIRA ;
- les fiches internes aux grands organismes sociaux ;
- les organigrammes et notamment les coordonnées des personnes ressources.

Une telle mise en réseau est expérimentée par la Direction générale de la modernisation de l'État en Gironde et dans la Nièvre, et par le Conseil général de l'Indre avec son projet « Numairieque ». Ces expériences montrent la complexité du travail de mise en réseau.

### 3.8 Référents

Les conventions et chartes nationales ou locales devraient prévoir les conditions de travail entre les animateurs d'accueil des Relais services publics et leurs correspondants référents spécialisés dans les organismes publics avec lesquels ils travaillent.

\*  
\* \*

Trois questions soulevées dans le présent chapitre peuvent trouver une réponse dans les conditions de labellisation :

- le ou les animateurs d'accueil doivent être encadrés par un agent expérimenté ;
- le local devrait comporter au minimum un point d'accueil, un point d'attente assise, un local confidentiel, et un point multi médias assurant la discréetion à l'utilisateur ;
- l'équipement informatique (matériel et surtout logiciels) à la disposition des agents comme du public.

En outre, il apparaît indispensable, pour assurer durablement la qualité des prestations, de mettre en réseau les RSP au niveau départemental ou régional. Une mise en réseau est en effet incontournable pour :

- organiser l'information et la formation permanentes ;
- faire vivre et progresser l'organisation du travail avec les organismes publics. Un RSP isolé – tout comme actuellement une maison des services publics isolée – serait impuissant.

La complexité de cette mise en réseau démontre la nécessité d'une cellule d'organisation et de coordination (une personne) située au niveau départemental ou régional<sup>4</sup>. Son financement pourrait relever à la fois du mécanisme national prévu au chapitre 4 ci-dessous et par les contrats de projet État-région qui pourraient innover à cet égard.

---

<sup>4</sup> L'exemple de l'Association régionale des Espaces Ruraux Emploi Formation de PACA est explicite. Elle existe depuis dix ans. Elle a surmonté des difficultés financières considérables, à tel point que son animateur, unique salarié, s'est inscrit au chômage à deux reprises. Elle est associée, notamment par les préfectures, à toutes les réflexions majeures sur les services publics dans la région. Son financement est fait « de bric et de broc ».

## 4/ FINANCEMENT

Un constat s'impose immédiatement : **la nature des dépenses porte essentiellement sur le fonctionnement**. L'investissement (immobilier, matériel) est souvent réduit, en raison de l'existence de locaux disponibles, ou à la faveur de la mise à disposition d'infrastructures existantes.

**La généralisation de Relais de services publics ne devrait guère poser de problèmes en matière d'investissement.**

Les points villages du département de l'Aisne, qui constituent l'« archétype » du RSP, ont représenté un investissement s'établissant, selon les cas, entre 42 k€ et 72k€.

Les moyens d'investissement couramment utilisés localement (section locale du FNADT, DDR, DGE, pour la partie des crédits d'Etat ; subventions des collectivités régionales et départementales) auxquels pourraient s'ajouter les 20 M€ de FNADT dans le cadre du volet « services publics » de l'appel à projets « pôles d'excellence rurale », devraient permettre d'y faire face.

De surcroît, l'ensemble des opérateurs de services semble ouvert à l'idée de contribuer à cette partie des dépenses, qu'il s'agisse des investissements matériels (achat des bornes de visio-communication, mise à disposition de locaux par exemple) ou immatériels (organisation du soutien par les services) ou de fonctionnement (développement de programme de formations pour les agents des RSP).

**La sécurisation du fonctionnement constitue l'un des enjeux majeurs de la mise en place des RSP.**

Compte tenu du modèle à privilégier (un agent de catégorie A ou B+ par RSP, avec un système mutualisé de remplacement), un montant de 50 k€/an constitue une base de travail minimale.

Les éléments de référence qui ont pu être recueillis au cours de la mission corroborent cette évaluation. Les Points Village de l'Aisne génèrent une dépense récurrente de 49 k€/an. La Maison des services publics de Maurs dans le Cantal coûte en fonctionnement 60 k€/an. Les références transmises par l'union des PIMMS sont de leur côté largement supérieures. Le fonctionnement moyen de l'un des 16 PIMMS existants est évalué à 130 k€/an.

Or aujourd'hui, le financement des points mutualisés repose essentiellement sur la volonté des collectivités locales, ce qui limite le nombre de ces Relais aux seuls territoires qui en ont la capacité financière. En outre, ce cas de figure apparemment le plus favorable recouvre un transfert de charges occultes des organismes sociaux vers les collectivités locales puisqu'il y a transfert de l'accueil du public, notamment des usagers les moins informés.

Nous avons pu constater au cours de notre mission l'extrême prudence, voire la réticence, de certains partenaires nationaux, notamment de la sphère sociale, à s'inscrire dans la logique du financement des RSP. Deux arguments nous ont été opposés :

- la mutualisation est perçue en première analyse comme une source de coûts et non d'économies. Le réflexe est de considérer qu'une qualification poussée est nécessaire dès le premier contact et, donc, de considérer l'accueil polyvalent comme une opération à l'efficacité réduite et donc coûteuse ;

- par ailleurs, nous touchons, s'agissant des grands organismes sociaux que nous avons rencontrés, aux limites qu'impose la subsidiarité. La CNAF (mais il en est de même pour les autres caisses centrales) se refuse, au niveau national, à s'engager sur les Relais services publics, la compétence en matière de financement relevant, semble-t-il, des caisses locales.

Trois mesures s'imposent donc :

**a) Il faut crédibiliser le dispositif des RSP, en manifestant la volonté de l'Etat d'en soutenir le fonctionnement. Cette contribution ne peut être que partielle, à proportion des services rendus en direct aux citoyens, qui relèvent effectivement aujourd'hui de la compétence de l'Etat.**

La revendication d'une implication de l'Etat est ancienne. On peut rappeler à cet égard l'article 30-IV de la loi du 25 juin 1999 d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire qui prévoit le remboursement par l'état des frais de fonctionnement supportés par les communes dans les ZRR et les ZUS qui y développeraient des maisons des services publics. Cet article n'a pas été appliqué littéralement à ce jour.

L'implication de l'Etat doit avoir un fondement, qui dépasse la simple « solidarité nationale ». Il faut donc encourager les RSP à assurer la diffusion d'informations liées aux politiques de l'Etat, ou la mise en œuvre de procédures de délivrance de papiers (type cartes grises, comme en Bretagne centrale).

Sous ces conditions, l'Etat pourrait par exemple proposer la mise à disposition valorisée d'agents titulaires, au sein des structures portant les RSP. Cette mise à disposition pourrait représenter, selon une estimation à affiner, jusqu'à 20% de la charge de fonctionnement.

Cette mise à disposition devrait être encadrée dans la durée. A cet égard, dans la perspective d'un volet territorial pour les prochains contrats Etat-Région, la question des services publics pourrait être un axe structurant.

Certains pensent que la mise en place de GIP départementaux pourrait favoriser tant la mobilité statutaire, que laisser éventuellement libre le financement « en fonctionnement » de la part Etat.

**b) Il faut surtout obtenir un engagement plus ferme des grands réseaux de services publics.**

Le principe d'une contribution de l'ensemble des institutions, organismes et services publics bénéficiant de l'intervention des guichets polyvalents est unanimement jugé nécessaire. Or, à cet égard, les démarches amiables n'ont jamais abouti. Par exemple, l'Union des PIMMS (Points d'Information Médiation Multiservices) a fait évaluer par un prestataire indépendant la part de son activité consacrée aux prestations des organismes sociaux. Cette part est normalement étrangère aux objectifs des PIMMS, mais a progressé du fait de la demande des usagers, jusqu'à 50 % des interrogations reçues. En dépit de cet audit, les PIMMS n'ont pu recevoir le moindre soutien financier des organismes sociaux pour le compte desquels ils oeuvrent bien malgré eux.

Cette situation est d'autant plus paradoxale que les grands réseaux de services publics – de la sphère sociale au premier chef – bénéficient directement de la mutualisation de la fonction de premier accueil, qui leur facilite la suppression en cours de nombreuses « permanences » temporaires dans des mairies petites ou moyennes. La fermeture de permanence n'a pas encore émergé comme question d'ensemble sur la place publique mais risque de devenir une prochaine préoccupation des élus.

Aussi, les grands opérateurs sociaux pourraient-ils avoir intérêt à contribuer au financement des RSP. Un mécanisme national simple et largement forfaitaire pourrait être mis en place pour un coût reposant sur une évaluation actualisée annuellement.

Une convention nationale – dont un avant-projet figure en annexe 7-1 – pourrait être signée à cet effet. Il ne semble pas possible de faire participer à une telle convention les opérateurs dont une part d'activité significative relève ou relèvera prochainement du domaine concurrentiel (La Poste, EDF...).

Devant l'impasse éventuelle de la négociation, une loi pourrait devenir nécessaire. Elle poserait les mêmes principes essentiels que la convention proposée :

- l'accès normal aux prestations publiques en milieu rural se fait par des guichets polyvalents gérés par les conseils généraux ou les intercommunalités ou l'État (dans des sous-préfectures) et labellisés par l'État. C'est donc l'affirmation du principe de mutualisation de l'accueil du public dans l'intérêt bien compris de toute la sphère publique comme des usagers, ce principe étant une innovation radicale par rapport à la tradition d'organisation administrative sectorielle de notre pays.
- les dispensateurs de prestations publiques y contribuent financièrement de manière forfaitaire, à proportion du nombre de leurs allocataires, dans le cadre d'une enveloppe globale nationale fixée par la loi.
- les subventions pour chaque RSP sont, de même, forfaitaires,
- un prestataire choisi sur appel d'offres gère les contributions et les subventions.

Une telle loi, **qui pourrait être largement consensuelle**, serait utile pour prévenir le mécontentement croissant que suscite le repli des organismes sociaux – à l'exception des services des Conseils généraux – sur l'ensemble du territoire par suppression discrète des permanences temporaires.

Les ressources nouvelles ainsi dégagées couvriraient également le coût, au niveau national, d'une cellule d'évaluation, de coordination et de prospective (cf. chapitre 8) et, au niveau départemental ou régional, d'une cellule d'organisation et de coordination, indispensable pour assurer un vrai fonctionnement en réseau de RSP isolés (cf chapitre précédent).

Un avant-projet de texte de loi, avec ses déclinaisons réglementaires, figure en annexe 7-2.

**c) Au niveau local, une convention d'organisation et de fonctionnement du Relais services publics devrait prévoir la participation financière complémentaire des opérateurs non signataires de la convention nationale – ou non visés par la loi de substitution.**

Une telle convention pourrait être mise en œuvre sans attendre la signature d'une convention nationale ou une loi, grâce à des clauses de substitution.

Un modèle de convention-type locale est proposé en annexe 8.

## 5/ MISE EN PLACE - PROCEDURE

### 5.1 Recensement de l'existant

Depuis une quinzaine d'années, la stratégie de l'État en matière de maisons des services publics a consisté à lancer une succession d'initiatives ministérielles et sectorielles non coordonnées entre elles. Seule la Délégation interministérielle à l'aménagement et à la compétitivité des territoires a pu assurer un suivi (partiel) de ces initiatives.

La cellule nationale de coordination et prospective à constituer auprès de la DIACT devrait avoir une mission officielle de coordination des démarches ministérielles en matière de polyvalence de l'accueil du public. Un minimum de moyens de suivi et de porter à connaissance de l'existant est à prévoir.

Certaines institutions ressemblent déjà de très près aux Relais services publics. Quelques fiches de présentation figurent en annexe 6.

### 5.2 Démarche et critères de labellisation

La labellisation des Relais services publics par arrêté préfectoral est la clé de voûte du projet. Elle conditionnera le bénéfice d'un financement national.

Un cahier des charges devrait fixer les critères de labellisation qui pourraient être :

- portage par une collectivité territoriale ou un EPCI à fiscalité propre ou l'État (dans des sous-préfectures), avec possibilité de déléguer la gestion du Relais ;
- signature d'une convention-type locale, avec modalités de financement et avec adhésion à la charte nationale de qualité et évaluation annuelle ;
- liste minimale de services publics avec lesquels la structure va travailler ;
- liste minimale des prestations assurées ;
- formation et encadrement du personnel ;
- outils TIC minimaux ;
- local ;
- adoption du nom « Relais services publics » et de la signalétique nationale.

Les préfets pourront bénéficier de l'appui de la Direction générale pour la modernisation de l'État - projet « Adèle » - pour apprécier et conseiller l'aspect TIC lors de la mise en place des RSP.

Un projet de cahier des charges figure en annexe 9.

## 6/ EVALUATION DU NOMBRE DE RELAIS SERVICES PUBLICS

Plusieurs facteurs interviennent dans l'évaluation du nombre de RSP à financer :

- la souplesse qui laisse aux préfets, en concertation avec les élus et les partenaires, le soin de déterminer le nombre et la localisation des sites les plus favorables dans les secteurs éligibles du milieu rural ;
- la réussite des premières labellisations ;
- la durée de développement du programme et sa possible accélération selon le niveau d'incitation financière.

Le nombre maximal de Relais services publics par département en milieu rural pourrait faire l'objet d'une règle de principe, qui contribuerait à l'équité territoriale.

La détermination d'un tel nombre ne pourrait reposer sur la structure des pays ou des intercommunalités sans prendre le risque d'influencer leur périmètre, dans un sens ou dans l'autre, ce qui ne semble pas souhaitable.

En revanche, un principe homogène à la règle légale de présence postale territoriale<sup>5</sup> pourrait être utilement posé, les seuils à retenir, en distance et en temps, étant naturellement supérieurs à ceux fixés par La Poste. Ce principe resterait indicatif, les préfets pouvant y déroger.

Cette formule n'a toutefois pas été retenue par la Mission qui lui préfère, au moins dans la phase de lancement du dispositif, le principe de souplesse.

S'appuyant sur les éléments d'information communiqués par la DGCL (Annexe 11), il est possible d'avancer des paliers en retenant d'une part les chefs-lieux de communautés de communes, d'autre part les communes éligibles à la DSR «bourgs centres ».

### 1) Chefs-lieux de communautés de communes

0	à	499 habitants	179	
500	à	999 habitants	337	
		<b>Sous-total</b>	<b>516</b>	
1 000	à	1 999 habitants	590	
		<b>Sous-total</b>	<b>1 106</b>	
2 000	à	3 499 habitants	471	
		<b>Total</b>	<b>1 577</b>	

**Fourchette basse:** **516**

**Fourchette moyenne:** **1 106**

**Fourchette haute:** **1 577**

### 2) Bourgs centres

0	à	499 habitants	181	
500	à	999 habitants	678	
		<b>Sous-total</b>	<b>859</b>	
1 000	à	1 999 habitants	1 077	
		<b>Sous-total</b>	<b>1 936</b>	
2 000	à	3 499 habitants	824	
		<b>Total</b>	<b>2 795</b>	

<sup>5</sup> Chaque guichet postal doit être situé à moins de 5 km de la résidence de 90 % de la population et à moins de 20 minutes de trajet par automobile.

<b>Fourchette basse:</b>	<b>859</b>
<b>Fourchette moyenne:</b>	<b>1 936</b>
<b>Fourchette haute:</b>	<b>2 795</b>

Le nombre de collectivités retenues sur les seuls critères de population, ne prend pas en compte la spécificité du territoire rural telle que l'envisage la demande ministérielle.

**C'est pourquoi il a été jugé utile de faire figurer les effectifs des bourgs centres situés en ZRR.**

### 3) Bourgs centres situés en ZRR

0 à 499 habitants	183
500 à 999 habitants	528
	<b>Sous-total</b>
	<b>711</b>
1 000 à 1 999 habitants	562
	<b>Sous-total</b>
	<b>1 273</b>
2 000 à 3 499 habitants	192
	<b>Total</b>
	<b>1 465</b>
<b>Fourchette basse:</b>	<b>711</b>
<b>Fourchette moyenne:</b>	<b>1 273</b>
<b>Fourchette haute:</b>	<b>1 465</b>

La combinaison des trois tableaux donne une évaluation maximale des sites potentiels où des RSP peuvent être créés sur le territoire rural métropolitain et peut servir de base pour définir les priorités de créations.

<b>Premier palier :</b>	<b>de 1 337</b>	<b>à</b>	<b>1 375 créations</b>
<b>Deuxième palier :</b>	<b>de 1 152</b>	<b>à</b>	<b>1 667 créations</b>
<b>Troisième palier :</b>	<b>de 663</b>	<b>à</b>	<b>1 295 créations</b>

### Evaluation maximale de 3 000 à 4 000 RSP

Pour préciser cette évaluation, il conviendra d'attendre les indications supplémentaires que seuls les préfets détermineront après le lancement du projet RSP et à l'issue des travaux engagés sur le périmètre des intercommunalités.

Mais cette réserve étant avancée, la Mission estime tout à fait possible de présenter et de retenir comme sérieuse et réaliste la fourchette suivante dans le court terme :

**Le programme RSP pourrait concerter, dans une première approche, de 1000 à 1500 créations, dans les trois prochaines années,** compte non tenu de l'existence d'environ 400 structures (MSP ; PIMMS ; ERF ; Points village ;...) qui fonctionnent actuellement et dont certaines pourraient demander la labellisation RSP.

Par ailleurs, il ne paraît pas souhaitable d'afficher le nombre de RSP au niveau national. Toute tentative en ce sens conduirait à des objections et à focaliser l'attention sur certaines difficultés du maillage territorial : création de RSP dans tous les cantons, conflits entre chefs-lieux de communautés de communes et chefs-lieux de cantons, communes se sentant abandonnées...

## 7/ CHARGE POUR L'ETAT

Déterminer la charge financière d'un tel dispositif pour l'État, en particulier celle supportée par le budget du ministère de l'intérieur et de l'aménagement du territoire, suppose connus le nombre de RSP aidés, les hypothèses de développement des RSP, les choix de financements participatifs des opérateurs, ainsi que le format retenu pour la cellule nationale d'évaluation, de coordination et de prospective chargée du suivi et de la prospective.

La charge financière supportée par l'Etat résulte par ailleurs du choix opéré:

- Hypothèse 1 : L'Etat donne l'impulsion, sous forme de dotation d'investissements et d'équipements pour la création des RSP ;
- Hypothèse 2 : L'Etat accompagne l'effort des collectivités pour assurer la pérennisation de ce dispositif, en complétant son intervention initiale par une contribution de soutien dans la durée (5 ans).

Pour apporter des éléments de réponse à cette question, sont donc reprises les hypothèses de dépenses moyennes d'investissement et de fonctionnement ainsi qu'une évaluation du rythme annuel de créations de RSP.

Investissements et équipements par site :	50 k€
Fonctionnement annuel par site :	50 k€
Création de RSP ( <b>hypothèse haute</b> ):	2006 → 300
	2007 → 500
	2008 → 700
	2009 ⇒ consolidation
	"
2010 ⇒	"

L'Etat dispose de plusieurs options qui peuvent se compléter pour financer ce projet :

- Financement par la DGE.
- Financement par la DDR.
- Financement par le FNADT.
- Financement par la DGF en ouvrant un champ de compétence optionnelle "Services Publics" aux intercommunalités volontaires.
- Contribution des opérateurs publics prévue au chapitre 4 ci-dessus.
- Pour mémoire il est rappelé la possibilité d'inclure ce projet au titre des contrats de projet Etat Région et dans le prochain DOCUP.

### **Hypothèse1 : Dotation d'impulsion**

Il convient de donner une dotation d'équipements significative située à 40% minimum de la dépense moyenne soit : **20k€par RSP**

Dépense en 2006 :	$20 \times 300 =$	6 M€
Dépense en 2007 :	$20 \times 500 =$	10 M€
Dépense en 2008 :	$20 \times 700 =$	14 M€

Le financement correspondant peut intervenir sous forme de DDR, voire même être complété par de la DGE et du FNADT.

Cette formule traditionnelle ne répond toutefois pas aux véritables besoins des RSP qui nécessitent une aide pérenne au fonctionnement.

## Hypothèse 2 : Impulsion et soutien du programme :

**Cette formule est préconisée par la Mission.** Elle recueille un large soutien et le maximum de réponses favorables.

Dans cette hypothèse, la **dotation d'impulsion qui pourrait être réduite à 10k€** par RSP serait complétée, sous condition de service satisfaisant, d'une participation pluriannuelle (5 ans) au fonctionnement, d'un montant forfaitaire de 10 k€ par RSP.

Année	Dotation Initiale d'équipement	Dotation de soutien Année N	Dotation de soutien Année N-1	Total
2006	3 M€ (10k€x300)	3 M€ (10k€x300)		6 M€
2007	5 M€ (10k€x500)	5 M€ (10k€x700)	3 M€	13 M€
2008	7 M€ (10k€x700)	7 M€ (10k€x700)	3M€ + 5M€	22 M€
2009	-	-	3M€ + 5 M€ + 7 M€	15 M€
2010	-	-	«	15 M€

Le financement correspondant pouvant intervenir sous forme de DGF pour les collectivités ayant souscrit la compétence optionnelle RSP, ce qui est préconisé par la Mission, abondé par la DDR, DGE et FNADT.

Il est rappelé que la mise à disposition éventuelle de personnels par l'Etat, viendrait minorer sa contribution de même que la mise en place de la contribution des opérateurs publics prévue au chapitre 4 ci-dessus.

### Cellule nationale de coordination et de prospective

Située auprès de par la DIACT, cette cellule se composerait d'un cadre, assisté de deux collaborateurs(trices), et disposerait des moyens classiques en bureautique, informatique et crédits de missions en France et à l'étranger:

Budget annuel :

Charge personnel : 180 k€ à 200 k€

Fonctionnement : 20 k€

Crédits missions : 10 k€

Divers études : 20 k€

Audits de qualité : 100 k€

**Total : 350k€**

Ce budget pourrait être couvert, en partie, par le financement prévu au chapitre 4 par les opérateurs publics.

\*  
\*      \*  
\*

**En admettant la création à terme (10 ans) de 3000 RSP, la Mission estime que la charge supportée annuellement par l'Etat se situerait entre 20 et 40 M€**

**Il est possible d'envisager aussi une participation dégressive de l'Etat sur plusieurs exercices afin de favoriser la prise en charge des RSP par les porteurs du projet. Cette éventualité ne recueille pas l'avis favorable des élus et n'a pas fait l'objet d'estimation.**

**La charge de l'Etat serait éventuellement minorée par les charges de personnels d'Etat mis à disposition des collectivités pour assurer les missions d'animateurs de RSP. De même elle pourrait être réduite par les contributions versées par les différents opérateurs qui pourraient, dans l'hypothèse d'un financement à 30 %, s'élever entre 15 et 30 M€**

## 8/ CELLULE NATIONALE DE COORDINATION ET PROSPECTIVE

L'une des difficultés à laquelle la mission s'est trouvée confrontée est l'absence d'un suivi systématique des diverses expériences menées dans le domaine des guichets polyvalents de service public. Des éléments existent à la DIACT mais il est nécessaire, pour une politique de suivi, de disposer d'une cellule légère qui puisse faire le bilan de la création et du fonctionnement des Relais services publics et donner des conseils notamment sur la méthodologie de labellisation et sur l'évaluation de la qualité.

### 8.1 Fonctions de la cellule nationale de coordination et de prospective

La cellule nationale devrait avoir pour rôles de :

- préparer et piloter les procédures de labellisation et de contrôle de qualité des RSP, conformément aux propositions du chapitre 2, (notamment l'élaboration des critères de qualité conformes à la charte nationale des RSP et le traitement des retours d'expériences provenant des préfectures et du public) ;
- coordonner la mise en place de la politique de RSP avec les organismes publics, les associations d'élus, les préfectures et les services de l'État concernés ;
- préparer les outils communs relatifs à la formation et à la qualification des personnels et aux procédures de travail entre les relais et les organismes publics ;
- susciter études et recherches prospectives pour anticiper les évolutions.

La cellule nationale devrait ainsi animer plusieurs chantiers, avec groupes de travail et prestataires.

### 8.2 Organisation de la cellule nationale de coordination et prospective

Située auprès de la DIACT<sup>6</sup>, qui seule possède une expérience minimale des politiques de maisons des services publics, cette cellule devrait comprendre deux ou trois spécialistes des expériences de guichets polyvalents de services publics dont au moins un spécialiste des procédures qualité. Elle devrait travailler en étroite coopération avec les responsables du projet Adèle sur l'administration électronique relevant de la DGME et pourrait être saisie comme conseil par les RSP en exprimant le besoin.

Elle devrait proposer les évolutions et les adaptations nécessaires, en s'appuyant notamment sur des études prospectives portant aussi bien sur les évolutions dans les domaines des TIC que sur les concepts nouveaux développés en France ou à l'étranger.

\*

La cellule nationale de coordination et de prospective contribue à bien associer l'ensemble des partenaires à l'application de la charte de qualité et à la stratégie générale en matière de RSP.

---

<sup>6</sup> Chargée notamment d'une mission de coordination, la DIACT emploie traditionnellement des cadres mis à disposition par des administrations et des organismes très divers.

## 9/ PROMOTION

Les RSP ne rempliront leur mission que s'ils sont connus de la population intéressée. Préalablement à cette exigence, ils ne seront créés que si les opérateurs et les collectivités locales sont sensibilisés au même titre que l'Etat à leur intérêt.

### 9.1 Sensibilisation préalable

De nombreuses expériences ont été faites de guichets polyvalents sans que les retours d'expériences des formules adoptées aient été diffusés auprès de l'ensemble des partenaires possibles. C'est pourquoi la procédure de création de Relais services publics est l'occasion d'un grand échange d'informations entre services de l'Etat, collectivités locales et opérateurs de services publics.

Il est sans doute indispensable que, préalablement aux consultations engagées par les préfets le moment venu, tous les élus locaux aient été informés du projet de l'Etat de proposer la création de RSP afin d'assurer la promotion de services d'accueil de qualité pour l'accès aux services publics sur l'ensemble du territoire. Même si toutes les communes ne peuvent avoir vocation à accueillir un RSP, elles ont toutes vocation à participer et à bénéficier de son fonctionnement. Il importe donc que toutes les municipalités, qui constituent le socle ultime de l'appareil administratif de la République, puissent être informées du projet et de sa finalité essentielle : permettre dans la proximité (géographique mais aussi humaine) un accès à un service public de qualité.

### 9.2 Présence au public

Le Relais services publics doit se manifester par une enseigne unique qui doit exprimer la présence renouvelée et améliorée de l'Etat sur tout le territoire, à la manière du drapeau sur les bâtiments des municipalités. C'est pourquoi il est nécessaire de mettre au point un logo compréhensible par tous, donc de nature concrète (par exemple, un visage plus qu'un dessin géométrique) à établir par une agence de communication mais avec un cahier des charges précis. Il convient de ne pas trop s'éloigner des représentations habituelles de l'Etat (tricolore par exemple).

A titre indicatif, la création de « points villages » dans l'Aisne (très proches du concept de Relais services publics) s'est accompagnée des actions de promotion suivantes :

- tracts et affiches réalisés par un graphiste diffusés sur les 48 communes de la communauté de commune porteuse du projet ;
- rubrique sur le site internet de la communauté de communes concernée ;
- tracts et affiches chez les partenaires (SNCF, CAF, ANPE, etc) ;
- articles dans les journaux communaux et la presse locale.

S'agissant d'un projet national, une promotion sur les médias audiovisuels serait indispensable.

## 10/ CONCLUSION

Le projet de création de Relais services publics peut être motivant pour tous les acteurs à condition de montrer qu'il est bénéfique pour chacun d'entre eux.

Pour les collectivités locales, il permet de mettre en place à moindre coût un système d'accueil du public qui soit à la fois proche et de qualité. La preuve de cet intérêt a été donnée par la création spontanée d'institutions analogues comme par exemple, les Points Villages de la communauté de communes de Champagne picarde du département de l'Aisne.

Pour les opérateurs de service public, c'est un moyen de conserver le contact avec le public à un coût réduit et de remplacer les permanences traditionnelles par des moyens informatiques associés à une présence humaine, celle de l'animateur d'accueil du Relais. De plus, avec la formule du visio-guichet, un contact humain avec le service traitant les dossiers au fond peut être établi sans exiger des déplacements de part et d'autres.

Pour l'État, le Relais services publics permet de maintenir la présence et la qualité du service public en milieu rural à des conditions de coût raisonnable. Globalement, le Relais devrait coûter moins d'un euro par visiteur traité, soit environ vingt centimes pour l'État. La présence d'un label unique conféré par l'État assure la meilleure visibilité de ce dernier. Enfin, le Relais assure la diffusion des TIC dans l'administration et auprès du public dans la perspective actuelle de la modernisation de l'État.

La fréquentation des institutions équivalentes (Points Villages de l'Aisne) montre l'intérêt du public pour une telle formule (plus de 1000 personnes par mois sauf en août et en décembre où la fréquentation est de 600 personnes).

Prévus pour les zones rurales, il n'est pas exclu que cette formule, compte tenu de son succès, puisse être étendue à d'autres zones, à l'image des PIMMS en milieu urbain.

**ANNEXES**

-\*-

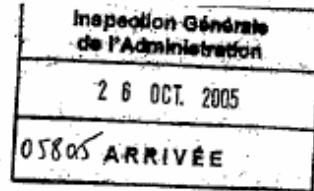
- 1/ Lettre de mission
- 2/ Personnes rencontrées
- 3/ Projet de charte de qualité
- 4/ Association APEM-SP : Charte des maisons des services publics
- 5/ Offre de services et « boîte à outils » des Relais services publics
- 6/ Exemple d'institutions proches des Relais services publics
- 7/ Financement des Relais services publics
  - projet de convention nationale
  - projets de loi, de décret, d'arrêté ministériel
- 8/ Convention-type locale de Relais services publics
- 9/ Projet de cahier des charges : Critères pour la labellisation des Relais services publics
- 10/ Récapitulation des suggestions de modification législative
- 11/ Statistique de la Direction générale des collectivités locales sur l'implantation possible des Relais services publics

## Lettre de mission

-\*



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR  
ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE



LE MINISTRE D'ÉTAT

Paris, le 26 OCT 2005

**Le Ministre d'Etat,  
Ministre de l'Intérieur et de l'Aménagement du Territoire**

à

**Monsieur Daniel LIMODIN  
Chef du Service de l'Inspection Générale de l'Administration**

**Objet :** Relais services publics en milieu rural

Les services au public en milieu rural sont une préoccupation majeure qui m'a conduit à engager par circulaire une concertation dans les bassins de vie ruraux, pour analyser l'offre globale de services et dégager des solutions innovantes fondées sur le partenariat. Parmi les diverses pistes évoquées pour la revitalisation des services publics en milieu rural figure celle, déjà mise en œuvre sous diverses formes, du développement de points de contact polyvalents d'accès aux services publics. Deux constats se dégagent :

1/ La valeur ajoutée des maisons de services publics repose largement sur le rôle de « guichet unique » d'un agent coordinateur polyvalent qui ne traite pas les dossiers au fond mais assiste les usagers dans leurs démarches. Cela ne demande aucune installation lourde mais une personne bien formée qui connaît elle-même bien les divers services de l'État, des collectivités ou les organismes et peut effectuer un certain nombre de vérifications : composition d'un dossier administratif, bon remplissage d'un formulaire, vérification d'identité,...

2/ Le sondage effectué à la demande de la Datar fin août a montré que 54% des personnes interrogées préfèrent le téléphone pour obtenir un renseignement ou effectuer une démarche et 35% se rendre sur place au guichet. Seulement 8% privilégient Internet et 3% le courrier. Le contact personnel demeure donc un service attendu en zone rurale, surtout par la fraction la plus âgée de la population.

Une piste d'action, qui donnerait de la visibilité à la démarche engagée en ce moment sur les services publics en milieu rural, et laisserait une trace permanente, pourrait être de créer des « **relais services publics** » qui reconnaîtraient un engagement qualité réciproque entre un « guichet unique administratif » implanté en zone rurale et les services de « back office » associés : préfectures, trésoreries, services sociaux,...

La structure porteuse du guichet, qui pourrait être indifféremment, entre autres, une mairie, une association, le conseil général ou une trésorerie, certifierait la formation de l'agent ou des agents et une qualité de service par exemple sous forme d'horaires et dates ou d'ouverture ou de retour d'un appel téléphonique sous un certain délai.

Les services administratifs de « back office » associés prendraient des engagements de délais de réponse et d'information (qui ne seraient pas nécessairement différent d'engagements qualité globaux pris par ces administrations). Le « **relais services** » pourrait être équipé de l'infrastructure informatique nécessaire pour sa liaison avec les services partenaires et éventuellement pour proposer un accès direct, accompagné, aux services publics en ligne.

Le financement du point services pourrait être assuré par les divers partenaires ou par un seul d'entre eux, selon les cas. Un service qualité national (un ou deux emplois) pourrait, avec un numéro vert et une adresse exposée dans tous les points service, recueillir les observations des usagers de manière à engager les actions correctrices, allouer les nouveaux labels voire en retirer certains si les engagements ne sont pas remplis. S'il dispose des moyens nécessaires, il pourrait aussi engager des audits de temps à autre. L'objectif en ce domaine sera de construire une « image de marque » qui garantira un standard élevé de service aux populations rurales, tout restant économie des deniers publics.

Le label pourrait être matérialisé par une enseigne qui serait apposée devant le local du **relais services publics**.

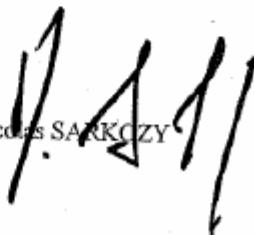
Je vous demande de mener une mission de préfiguration et de définition de ce dispositif. Vous préciserez en particulier les points suivants :

- le périmètre des services qui seraient prêts à s'associer à la démarche ;
- une évaluation du nombre de points qui pourraient s'implanter sur le territoire ;
- un projet de charte de qualité précisant (1) les engagements des services de « back office » envers le **relais services publics** ; (2) les engagements de qualité du **relais services publics** vis-à-vis de la population ;
- les besoins des **relais services publics** en équipements divers et notamment informatiques, et le profil de formation nécessaire pour les animateur(trices) de ces relais. Vous pourrez définir le plan de formation spécifique à mettre en place en lien avec les services partenaires ;
- le schéma de financement de ces points et les éventuels ajustements réglementaires ou législatifs permettant de les faciliter ; vous proposerez une convention-type de financement. Vous cernerez le solde financier global de la création d'un tel système pour l'État et plus particulièrement pour le budget du ministère de l'intérieur et de l'aménagement du territoire ;

- les moyens et l'organisation nécessaire au niveau central pour animer de manière pérenne le dispositif et garantir la qualité à travers un système d'audits et de retours d'erreur. Vous pourrez vous inspirer des normes de certification qualité de type ISO et apprécierez l'opportunité de s'engager d'emblée dans une certification de ce type.

Vous disposerez en particulier pour cette mission du concours de la Délégation à l'aménagement du territoire et à l'action régionale. Votre rapport devra m'être remis pour le 28 février 2006.

Nicolas SARKOZY

A handwritten signature in black ink, appearing to read "N. SARKOZY". The signature is fluid and cursive, with a large, stylized 'N' at the beginning.

## Liste des personnes rencontrées

- \* -

## **Au cabinet du Premier ministre:**

M. J. FEHRENBACH Conseiller technique

## **Au Ministère de l'Intérieur et de l'Aménagement du territoire:**

M. JM DREVET	Directeur du cabinet du ministre délégué à l'aménagement du territoire
M.T. COUDERT	Directeur du cabinet du ministre délégué aux collectivités locales
M. LOUVOT	Conseiller technique au cabinet du ministre d'État, ministre de l'intérieur et de l'aménagement du territoire
M. T BERLIZOT	Conseiller technique au cabinet du ministre délégué à l'aménagement du territoire
M. D. CANEPA	Secrétaire général du ministère de l'intérieur et de l'aménagement du territoire
M. D. SCHMITT	Directeur général des collectivités locales

Au Ministère de l'Economie et des Finances

M. BASSERE Secrétaire général du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie  
M. LAMIOT Directeur général de la comptabilité publique

## **Au cabinet du Ministre du budget et de la réforme de l'Etat**

M. ARKWRIGHT Conseiller technique  
M. Jacques SAURET Directeur de l'ADAE  
M. MEYER Directeur adjoint de l'ADAE  
Mme S. GATIN  
et Mme C. MONTAGNE DGME – ex- ADAE

Au cabinet du Ministre de l'Emploi de la Cohésion Sociale et du Logement

M. GODFROID Conseiller technique

## **Au cabinet du Ministère de l'Agriculture**

M. CADOT Directeur du cabinet

## Association des Maires de France

M. PELISSARD	Président de l'AMF
M. DURIEUX	Président de la conférence nationale des services publics en milieu rural
M. DESFORGES	Directeur de l'AMF
Mme CERF	Responsable du département administration et gestion communale à l'AMF

## Assemblée des Départements de France

M. ROUZEAU Directeur de l'ADF

## DIVERS :

## Deux réunions à l'IGA avec les Partenaires (9/01/06; 30/01/06) **(Liste en cours de finalisation)**

## - Préfectures de :

Aisne :	Madame Evelyne Ratte -	Préfet
Alpes maritimes :	Monsieur Pierre Breuil -	Préfet
Bas-Rhin :	Monsieur Jean-Paul Faugère -	Préfet
Bouches du Rhône :	Monsieur le secrétaire général pour les affaires régionales	
Charente :	Monsieur Michel Bilot -	Préfet
Gironde :	Monsieur François Peny –	Secrétaire général
Ille et Vilaine :	Monsieur Gilles Lagarde –	Secrétaire général
Manche :	Monsieur Jean-louis Fargeas -	Préfet
Puy de Dôme :	Monsieur Jean-michel Bérard -	Préfet
Savoie :	Monsieur Christian Sapède -	Préfet
Seine et Marne :	Monsieur Jacques Barthélémy -	Préfet

Au cours de ces déplacements ont été organisées des réunions avec les élus, les chefs de service de l'État, les organismes et opérateurs de services publics.

## **Projet de charte de qualité des Relais services publics**

-\*-

### **PREAMBULE**

L'évolution des besoins des citoyens conduit à revoir l'organisation des services publics dans les zones rurales. Le besoin de qualité entraîne à la constitution de pôles administratifs spécialisés, ce qui a deux conséquences :

- les administrations gérant les services publics sont nombreuses et diverses, ce qui peut conduire à des difficultés d'orientation pour le public et à la multiplication de démarches parfois coûteuses en temps.
- les pôles de compétences spécialisés ne sont efficaces que s'ils ont une taille critique, ce qui exclut leur présence dans toutes les communes du territoire national.

C'est pourquoi est apparue depuis plusieurs années la nécessité de mettre en place des guichets d'accueil polyvalents. Ces guichets ont pris des formes diverses et sont issus à la fois d'initiatives ministérielles ou de collectivités locales : maisons de services publics, maisons de l'emploi, EREF, Points accueil jeunesse, PIMMS, Points Villages, etc.

Le gouvernement a réuni la conférence des services publics en milieu rural qui a remis son rapport en novembre 2005. Une consultation générale était organisée parallèlement dans les départements pour examiner le maillage territorial des services au public. Les Relais services publics sont une des suites concrètes données à tous ces travaux.

Les Relais services publics sont des administrations de proximité chargées de l'accueil, de l'orientation et du traitement de dossiers simples au profit des usagers dans des zones rurales à faible densité du maillage administratif. Polyvalents et reliés aux services d'appui des administrations spécialisées, ils ont pour vocation d'offrir un service de meilleure qualité au public. Cette amélioration de la qualité est un objectif central. Le label « Relais services publics » n'est décerné par l'Etat qu'à la condition que les responsables du Relais aient signé une charte de qualité. Celle-ci décline au niveau local dans le détail les principes de qualité contenus dans la charte nationale.

La charte de qualité « Relais services publics » décline au niveau local la « charte Marianne » pour un meilleur accueil dans les services publics. Les Relais services publics sont des services d'accueil et d'orientation du public implantés en milieu rural afin d'assurer une égalité dans l'accès à des services publics de qualité sur tout le territoire de la République. Des garanties de qualité sont offertes au public qui utilise le Relais services publics dans un esprit d'aide à la personne adaptée au cas de chacun.

Par ses relations conventionnées avec les principaux services publics et sociaux, nommés « services d'appui » dans la présente charte, le Relais services publics est en mesure de donner des renseignements administratifs, d'aider à des démarches administratives et de mettre en relation l'usager avec les services spécialisés des administrations et organismes publics susceptibles de traiter au fonds les dossiers de celui-ci. Pour ce faire, le Relais services publics fait largement usage des nouvelles techniques de communication, tout en assurant à l'usager une présence humaine susceptible de l'aider dans ses démarches. Des garanties de qualité sont données par les services d'appuis au Relais services publics pour permettre à ce dernier de remplir sa mission dans les meilleures conditions d'accueil et d'efficacité.

**GARANTIES OFFERTES AU PUBLIC PAR LE RELAIS SERVICES PUBLICS**  
**(conformes à la charte « Marianne »)**

- Un accès plus facile aux services des diverses administrations et des divers organismes sociaux
- Un accueil attentif et courtois de la part d'un personnel compétent, formé et motivé.
- Une réponse compréhensible aux demandes des usagers dans un délai annoncé, grâce aux relations de partenariat étroit entre le Relais et les administrations et organisations d'appuis pouvant traiter les dossiers au fond.
- Une réponse systématique à toute réclamation
- Une écoute permanente afin de faire progresser la qualité du service rendu.

**Un accès plus facile aux services publics**

Le Relais services publics est ouvert de façon permanente à des heures identiques chaque jour, en principe du lundi après-midi au samedi matin, le détail des horaires pouvant être adapté à la situation locale.

L'animateur d'accueil est à l'écoute de l'usager pour le renseigner et le guider vers le ou les services compétents à l'aide des nouvelles techniques de communication. Il peut délivrer certains formulaires et aider, le cas échéant, à les remplir.

Il est possible de télécharger les formulaires les plus courants (carte grise, permis de conduire, permis de construire, demande de logement prioritaire à titre d'exemples pour les services de l'Etat) et de s'adresser par internet aux divers organismes concernés avec l'aide de l'animateur d'accueil.

**Un accueil attentif, courtois et compétent**

Il n'est demandé à l'usager que les documents indispensables au traitement de son dossier, notamment en précisant la liste des pièces à fournir.

Il est porté attention aux conditions d'attente et des distributeurs automatiques sont destinés à améliorer la qualité du service (par exemple, borne vitale, distributeur de timbres postes, photocopieurs, etc...).

Le personnel est pourvu d'une qualification « d'animateur d'accueil » afin d'aider l'usager de la manière la plus efficace et la plus courtoise possible ; il dispose d'un emploi stable qui garantit la pérennité du service sur une longue durée en fonction des besoins et de la fréquentation du Relais.

**Une réponse compréhensible aux demandes dans un délai annoncé**

Un effort est accompli en liaison avec les services d'appuis pour assurer la lisibilité et la clarté des courriers et formulaires. Une réponse aux courriers postaux et électroniques est apportée après consultations des services d'appuis. Accusé réception est donné à tous courriers sauf cas particuliers prévus par les textes.

Le courrier mentionne les coordonnées de la personne en charge du dossier de l'usager sauf cas particulier. Il est répondu aux courriers électroniques dans un délai de 48 heures.

### **Une réponse systématique aux réclamations**

Un registre est mis à la disposition des usagers pour consigner leurs observations. Le Relais s'engage à répondre aux réclamations dans la mesure où l'usager précise ses coordonnées postales.

### **Rester à l'écoute des usagers pour progresser**

Le personnel d'accueil est prêt à noter vos souhaits concernant les services rendus par le Relais.

Une enquête de satisfaction auprès des usagers est réalisée une fois par an en consultant un comité représentatif d'usagers du service public. Le résultat de cette enquête annuelle est affiché.

### **GARANTIES DES SERVICES D'APPUI AU RELAIS SERVICES PUBLICS**

Les administrations, organismes de sécurité sociale, associations ou entreprises qui passent une convention avec un Relais services publics s'engagent aux obligations de qualité qui suivent :

- accepter de prendre en formation le temps nécessaire l'animateur d'accueil du Relais services publics
- nommer un référent dans leur structure apte à répondre aux demandes de renseignements ou d'interventions de l'animateur d'accueil du Relais services publics
- adapter les horaires du référent à ceux du Relais services publics
- s'assurer que ce référent pourra répondre au téléphone sans délai d'attente important aux demandes de l'animateur d'accueil du Relais services publics ou de l'usager présent au Relais.
- fixer des dates limites de réponse aux courriers ou courriels adressés par les usagers par l'intermédiaire d'un Relais services publics.
- accueillir l'usager qui a pris un rendez vous avec l'organisme d'appui par l'intermédiaire d'un Relais services publics et lui faciliter ses démarches
- fournir au Relais services publics la documentation nécessaire actualisée.
- éventuellement, si la convention le mentionne, prévoir une interface pour le visio-guichet du Relais services publics aux jours et heures convenus dans la convention de partenariat
- collaborer aux tâches annuelles d'évaluation qualité du Relais services publics.

### **GARANTIES DU RELAIS SERVICES PUBLICS AUX SERVICES D'APPUI**

Le Relais services publics conventionné avec les administrations, organismes de sécurité sociale, associations ou entreprises s'engage aux obligations de qualité qui suivent :

- délivrer des informations exactes et pertinentes aux usagers pour le compte des organismes publics,
- leur remettre les documents disponibles sur site internet, de manière adéquate,
- appliquer de manière ouverte et intelligente les procédures fixées pour les relations entre le Relais services publics et chaque organisme public,
- assister les usagers lors de leurs visio-communications,
- rendre compte aux organismes publics des difficultés dans la relation avec eux de manière constructive pour pouvoir innover,
- rechercher et susciter constamment les adaptations et améliorations des procédures.

**Exemple de charte de qualité préparée par  
L'ASSOCIATION APEM-SP**

**CHARTE DES MAISONS DE SERVICES PUBLICS**

\*\*

- Proximité
- Singularité de la personne
- Universalité du service

**Préambule**

De nombreux territoires ruraux et urbains se situent en milieu physique contraint (désertification, habitat dispersé, zones urbaines sensibles).

Tous les services ne pouvant être présents partout surtout dans les zones très peu peuplées, il convient de développer les réponses en réseaux.

Les Maisons de Services Publics répondent à la demande issue de ce constat.

- Elles apportent aux usagers <sup>7</sup>: accessibilité, lisibilité et qualité de service
- Elles mettent en place une réelle polyvalence
- Elles favorisent le décloisonnement du fonctionnement des institutions
- Elles conjuguent présence des services publics dans les zones rurales et urbaines fragiles et ont pour ambition de contribuer à l'émergence et au soutien de projets de développement local.

Les Maisons de Services Publics sont innovantes et participent des mutations de l'action publique actuellement en cours. Les moyens mis en œuvre pour leur développement doivent être à la hauteur de l'enjeu défini il y a quelques années et pour encore longtemps, comme prioritaire : *veiller à l'égalité de traitement des territoires et donc des citoyens en terme de répartition, d'accessibilité et de qualité des services publics.*

• **Principes, valeurs**

Par essence, les Maisons de Services Publics se constituent à partir de services publics et de services exerçant une mission de service public. C'est pourquoi elles se réfèrent aux trois grands principes généraux d'action qui caractérisent les services publics :

- le principe d'égalité de traitement : traitement similaire des usagers placés dans une situation identique au regard du service. Les discriminations établies dans un but d'intérêt général sont seules admises ;
- le principe de continuité : les actions menées doivent être conduites dans un souci de permanence et de stabilité ;
- le principe de mutabilité : adaptation constante des actions aux évolutions quantitatives et qualitatives des besoins.

Les Maisons de Services Publics adaptent leurs actions aux besoins des citoyens, aux spécificités des territoires, aux évolutions démographiques.

---

<sup>7</sup> Nous employons le terme "usagers" sans pour autant ignorer d'autres appellations concomitantes : habitants - clients - citoyens

Les difficultés d'accès à la complexité des fonctionnements administratifs et institutionnels, quelles qu'en soient les causes, suscitent souvent chez les usagers qui y sont confrontés, de l'inquiétude et parfois de l'angoisse.

Pour les usagers qui sont à l'aise dans leur rapport avec les institutions, les procédures, les prestations, le "plus" relationnel constitue une plus-value "conviviale" qui affirme la spécificité et le caractère du dispositif. Pour les usagers qui sont en difficulté, cette dimension relationnelle est indispensable dans l'aide dont ils ont besoin pour pouvoir accéder aux services publics. C'est ce qui justifie le travail important conduit dans ce sens par les Maisons de Services Publics.

Les valeurs de solidarité sont au cœur de la démarche des Maisons de Services Publics.

- **Fonctionnement**

Les collectivités locales, les services publics relevant de l'Etat ou de ses établissements publics, les organismes sociaux, les institutions et les entreprises publiques, les Bailleurs, les Chambres Consulaires comptent parmi les organismes les plus souvent présents dans l'animation du dispositif.

Les Maisons de Services Publics contribuent à mettre en œuvre à partir d'un même lieu et dans une même démarche une activité de service public polyvalent en proximité. La polyvalence se décline pour l'essentiel sous trois formes : accueil polyvalent, polyvalence dans les délégations exercées, polyvalence du dispositif. Ces différentes formes sont compatibles et peuvent, le cas échéant, être mises en œuvre à partir d'un même projet.

- **Cadre juridique**

Plusieurs lois fixent le cadre juridique des Maisons de Services Publics :

- l'article 30-V de la loi n° 99-533 du 25 juin 1999 d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire ;
- les articles 27 à 30 de la loi 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leur relation avec les administrations facilitant le développement de Maisons de Services Publics ;
- ces articles ont été reprécisés en 2003 par la loi Borloo sur la rénovation urbaine et par la loi sur le développement des territoires ruraux.

- **Pourquoi une charte, à qui s'adresse-t-elle ?**

Les Maisons de Services Publics, conscientes de l'importance des enjeux, se sont dotées d'un outil de qualification, d'échanges d'expériences, de formation, de développement et d'évaluation, l'A.P.E.M.-S.P (Association nationale du réseau d'acteurs des Plates-formes, Espaces et Maisons de Services Publics).

L'A.P.E.M.-S.P, tout en œuvrant de façon très volontariste depuis 1998 (quatre assises nationales, vingt cinq regroupements trimestriels), n'a pas négligé l'action au quotidien : aide méthodologique, groupes de travail avec les services de l'Etat, les usagers, les collectivités locales, les entreprises publiques.

Après un long et minutieux travail de repérage des démarches existantes, de stabilisation autour du concept de Maison de Services Publics des dispositifs antérieurs, de qualification et de professionnalisation du champ, les Maisons de Services Publics souhaitent le renforcement d'une politique nationale de services publics en proximité qui, en particulier, assurerait la pérennité de leur fonctionnement, des fonctions et des statuts de leur personnel et qui garantirait la formation nécessaire à un meilleur service, enjeu essentiel pour les usagers.

Cette charte a été écrite et amendée au cours de six journées de regroupement réparties sur deux ans. Au total, plus de deux cents personnes ont participé à son élaboration dans le cadre de méthodes participatives. Elle s'adresse à l'Etat, aux collectivités locales, aux institutions et aux entreprises publiques, aux professionnels, aux usagers et, plus globalement, à toute institution et toute personne concernée par la dynamique et par l'action des Maisons de Services Publics.

En ratifiant cette charte, en la diffusant largement, en contribuant aux moyens nécessaires à son application concrète, vous indiquerez clairement :

- que vous êtes en accord pour l'essentiel avec son contenu ;
- que vous souhaitez voir conforter l'offre polyvalente des Maisons de Services Publics qui complète utilement l'offre sectorielle des services publics tout en incitant ces derniers à s'adapter et à se transformer ;
- que vous êtes favorable à l'attribution des moyens financiers et humains nécessaires pour pérenniser le fonctionnement des Maisons de Services Publics ;
- que les Maisons de Services Publics contribuent à la cohésion sociale et territoriale, ce qui les rend particulièrement performantes face aux enjeux liant citoyenneté et aménagement du territoire ;
- que les Maisons de Services Publics vous apparaissent comme un outil souple, modeste, adaptable, de nature à contribuer à une image positive du service public polyvalent français ;
- que les Maisons de Services Publics ont leur place dans les expériences de polyvalence conduites actuellement en Europe.

## LA CHARTÉ

### • Développer et faciliter l'accès de tous aux services publics

Les Maisons de Services Publics (MSP) rendent plus simple et plus clair l'accès aux services publics. Elles facilitent les démarches des usagers, en particulier grâce :

- à un partenariat actif entre les institutions,
- aux permanences qui s'y tiennent régulièrement et dans le cadre desquelles des prestations directes sont délivrées,
- à la pratique d'un accueil mutualisé et d'une fonction de médiation.
- Les MSP font gagner du temps aux usagers et aux services publics grâce à une offre de service globale dans un même lieu. Elles s'efforcent de proposer des horaires d'ouverture qui en favorisent l'accessibilité.
- Les MSP favorisent la compréhension des logiques institutionnelles par les usagers, et des besoins des usagers par les institutions.
- Les MSP sont en relation et en concertation permanentes avec les services publics, notamment en vue de faciliter la gestion des dossiers des usagers, que ces services soient ou non physiquement présents dans la structure.
- Les MSP, à travers des actions d'information, d'orientation, de médiation, de prévention, et à travers la mutualisation des moyens, contribuent aux efforts destinés à rationaliser les dépenses et le temps consacrés aux services publics, les rendant ainsi plus efficaces.
- Les MSP exercent une fonction d'innovation et de modernisation dans le domaine des services publics, par exemple à travers le développement de l'usage des nouvelles technologies dans les domaines de la communication et de l'information (les inégalités dans l'accès à ces nouvelles technologies constituent ce qui est souvent désigné par l'expression *fracture numérique*).

- Les MSP ont une vocation généraliste, certaines toutefois développent une dominante thématique (développement économique, emploi, éducation, santé...).
- Les MSP forment entre elles un réseau destiné, notamment, à mutualiser les expériences des unes et des autres.

- **Etre à l'écoute et au service de la population du territoire**

- Les MSP sont des lieux ressources et des passerelles vers les services publics et les associations exerçant une mission de service public. Elles informent, orientent, servent de Relais, de façon à rendre plus compréhensibles pour les usagers la multiplicité, la dispersion et la spécialisation des services publics.
- Les MSP sont des lieux d'écoute et de parole, de disponibilité, de travail relationnel. Elles sont destinées à pratiquer un accueil personnalisé et une orientation appropriée des usagers vers les services compétents. Elles respectent la confidentialité due aux usagers.
- Les MSP sont destinées à l'ensemble de la population des territoires où elles sont implantées. Cependant, elles sont particulièrement attentives aux besoins des personnes et des familles en situation difficile : pauvreté, précarité, illettrisme, non maîtrise de la langue française, malaise dans les relations avec les services administratifs et réticences à s'y présenter.
- Les MSP mettent en œuvre et renouvellent périodiquement les moyens appropriés pour se faire connaître de l'ensemble de la population des territoires sur lesquels elles sont implantées.

- **Améliorer la qualité de la vie des habitants**

- Les MSP favorisent l'implication des habitants dans la vie locale, non seulement dans leur dimension d'usagers mais aussi de citoyens, par exemple en créant des Groupes d'amélioration du service public.
- Les MSP, entre autres dispositifs, concrétisent l'attachement des collectivités territoriales et des services publics à la qualité des relations humaines dans l'accueil des usagers.
- Les MSP participent à la lutte contre les phénomènes d'isolement. Elles contribuent à la réduction de la distance que les usagers peuvent ressentir entre eux et les services.
- Les MSP mettent en œuvre des approches interdisciplinaires, avec pour objectif de favoriser à terme une plus grande autonomie chez les usagers et une participation plus active de leur part aux démarches et aux projets qui les concernent.

- **Réfléchir et former**

- Les MSP et leurs partenaires conduisent dans un cadre formalisé une réflexion permanente sur les notions de proximité, de territoire, de service public, de projet.
- Les MSP et leurs partenaires, Etat, services publics, associations, élus locaux, usagers..., organisent dans un cadre formel le partage des connaissances et la réflexion concernant notamment les situations difficiles vécues par les usagers, dans un souci d'y apporter des améliorations. Ils se montrent toutefois particulièrement vigilants au regard des situations spécifiques mettant en jeu le secret professionnel (assistantes sociales, médecins...).

- Les personnels des MSP suivent des formations appropriées, initiales et continues, à leurs métiers respectifs et aux compétences que ceux-ci exigent en termes de savoir être et de savoir faire. En particulier, ils bénéficient de stages dans les services associés afin de bien connaître les différents partenaires et, également, afin de se faire connaître d'eux et de les informer sur les missions des MSP.
- Les MSP et tout ou partie des services partenaires organisent conjointement des dispositifs transversaux de formation et d'information sur des thématiques spécifiques qui les concernent les uns et les autres.
- Les formations mises en œuvre par et/ou pour les MSP peuvent, en fonction de leurs contenus, être ouvertes aux intervenants bénévoles et aux associations partenaires.
- Les MSP veillent à ce que les modes de recrutement de leurs agents se situent dans une perspective de qualification optimale.

- **Evaluer dans un climat d'échange et de confiance**

- Les MSP et leurs partenaires organisent ensemble de façon formalisée les procédures d'évaluation et les modalités de rendu compte de l'activité réalisée, avec pour objectif, en particulier, de faire connaître et comprendre la double dimension technique et relationnelle de l'activité des MSP.
- Les MSP et leurs partenaires définissent ensemble des critères appropriés et partagés pour une pratique de l'évaluation dans un climat d'échange et de confiance, respectueux des spécificités et de la légitimité de chacun, soucieux de l'acceptation par tous d'un compromis négocié entre exigences qualitatives et exigences quantitatives.
- Les MSP et leurs partenaires mettent l'évaluation de l'action menée au service d'une amélioration de la connaissance des réalités du territoire et d'une meilleure réponse, à l'aide des moyens nécessaires, aux besoins légitimes repérés au sein de la population.
- Les modalités de l'évaluation de l'action menée par les MSP permettent, parallèlement à des critères plus quantitatifs, de valoriser l'importance de la dimension relationnelle, plus informelle et qualitative, et du contact avec les usagers, dans les MSP comme dans l'animation du territoire. En ce sens, les MSP cherchent à développer une évaluation multidimensionnelle (technique, relationnelle, intérêt général, lien social...).

- **Assurer la continuité des partenariats et des moyens**

- Le projet de chaque MSP est défini par les partenaires qui la constituent.
- Les MSP inscrivent leur action dans un projet de territoire en fonction duquel des objectifs qualitatifs et quantitatifs sont élaborés et arrêtés en commun accord avec leurs partenaires.
- Afin de pérenniser la continuité et la qualité de leurs missions, les MSP ont besoin de pouvoir compter sur les financements publics durables nécessaires à leur fonctionnement (moyens humains et matériels).
- Les agents des différentes institutions intervenant dans les MSP sont clairement identifiés par leur hiérarchie et par leurs collègues. Ils exercent à ce titre la fonction de personnes référentes et sont remplacées en cas de changement d'affectation.

- Les MSP exercent une fonction d'observation des caractéristiques sociales et culturelles propres aux territoires sur lesquels elles interviennent, ainsi que des difficultés auxquelles les habitants peuvent être confrontés. Cette fonction a pour objet de favoriser la recherche inter institutionnelle de réponses appropriées aux situations rencontrées.
- Les MSP, à travers leur fonction d'observation des fonctionnements institutionnels et des informations qu'elles transmettent aux acteurs concernés, participent à l'élaboration et à la mise en œuvre des changements nécessaires, et, à ce titre, s'engagent dans des initiatives locales. Elles contribuent ainsi à l'amélioration globale de la qualité des services rendus à la population.

**Offre de services et**  
**« boite à outils » des Relais services publics**  
**-\*-**

**Annexe 5-1- Offre de services**

**L'OFFRE DE SERVICE**  
**(Exemples non exhaustifs)**

<b>Ministères</b>	<b>Renseignements</b>	<b>Traitement de dossier</b>
	Documents d'identité Passeport	Contrôle Transmission "
	Droit des associations	Déclaration
	Etrangers et nationalité	Liaisons avec les autorités consulaires
<b>INTERIEUR</b>	Législation funéraire	
	Changement d'adresse	Enregistrement Transmission
	Elections	
	Etat civil	Délivrance des actes en ligne
	Sécurité civile	
	Carte grise	Contrôle transmission
	Certificat de non gage	Délivrance
	<b>TRESOR</b>	
	Recouvrement des amendes	
	Contentieux du recouvrement	
	Paiement amiable des impôts	
	Gestion financière des collectivités et des E.P.C.I.	
	<b>FINANCES</b>	
	<b>DOUANES INDIRECTS</b>	<b>DROITS</b>
	Exportations; importations;	
	Alcools et vins	
	Déclaration d'échange de biens	
	Garanties; spectacles	
	Navigation de plaisance	
	Produits pétroliers	
	Régimes douaniers	
	Taxe et droits de douanes	
	Relations financières avec l'étranger	
	Tourisme	

<b>EMPLOI</b>	Chèque emploi service universel	
	CDD/CDI	Déclaration de contrat d'apprentissage
	Prime pour l'emploi	Déclaration de contrat de professionnalisation
	Congés annuels	
	Conditions de travail, maladie, inaptitude	Déclaration URSSAF
	Conventions collectives	Opérations relevant de L'ANPE
	Contractuels et atypiques	Opérations relevant des caisses de retraite
	Discipline	
	Durée du travail	
	Formation professionnelle continue	
	Licenciement;démission; rupture	
	Rémunérations	
	Salaire minimum	
	Travailleurs étrangers	
	Représentants du personnel	
<b>SANTE SOCIALE</b>	Aide personnalisée au logement	Demande allocation éducation spécialisée
	Droit des malades	Demande de carte d'invalidité
	Enfance;famille	Demande d'auxiliaire de vie
	Femmes en difficulté	Demande allocation aux adultes handicapés
	Intégration des étrangers	
	Etablissements sanitaires et sociaux	Demande compensatrice d'allocation pour tierce personne
	Mesures de santé publique	
	Personnes handicapées	Opérations relevant de la CAF
	Personnes âgées	
	RMI;exclusion;précarité	Opérations relevant de la CPAM
<b>SECURITE SOCIALE</b>	SECURITE SOCIALE	Opérations relevant d'associations d'insertion
	Accidents du travail	
	Maladie professionnelle	
	Cotisations	
	Immatriculation;affiliation	
	Maladie;invalidité;décès	
	Maternité	
	Prestations familiales et	

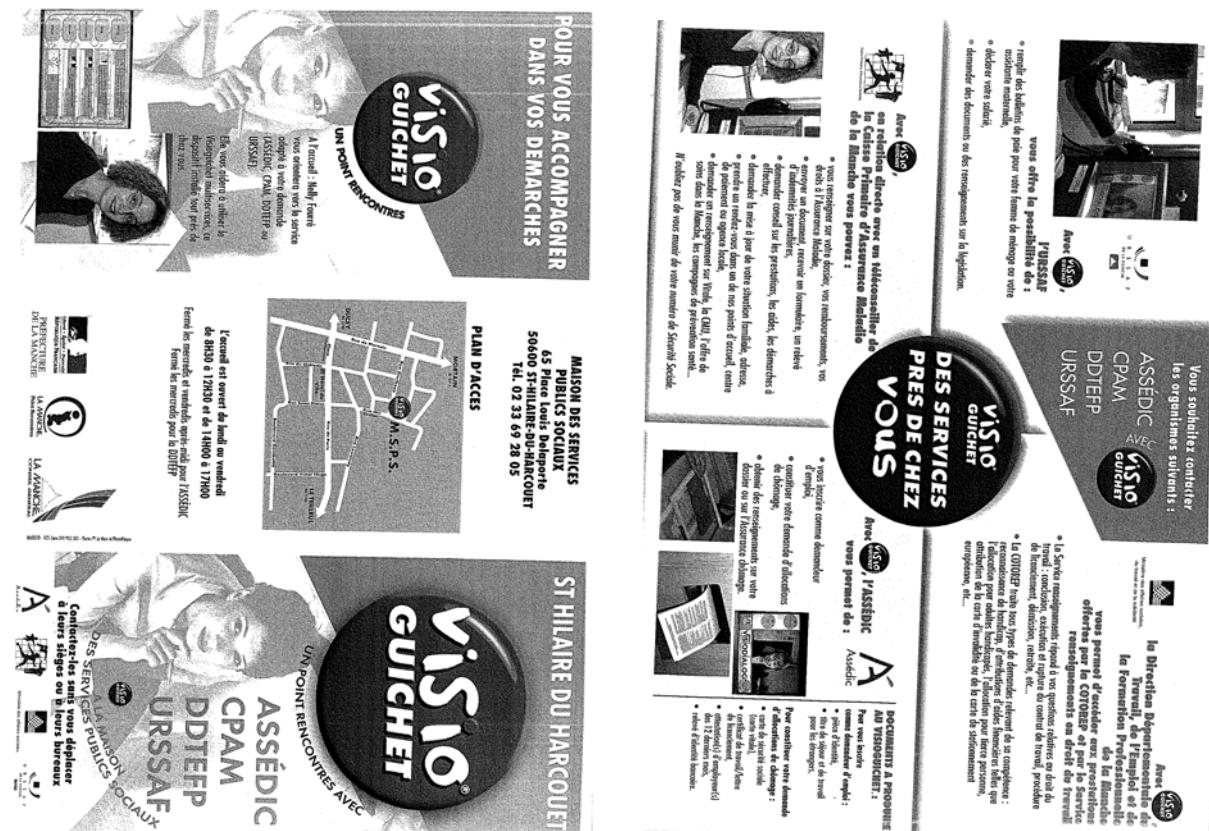
	<b>Autres prestations CAF</b>
	<b>Retraite</b>
	<b>Travailleurs non salariés;non agricoles</b>
	<b>Achat, vente bien immobilier</b>
	<b>Baux habitation meublés et non meublés</b>
	<b>Copropriété</b>
	<b>Déclaration de travaux</b>
	<b>Permis de construire</b>
<b>URBANISME</b>	<b>Règles de construction et d'urbanisme</b>
	<b>Garanties de la construction</b>
	<b>Indices</b>
<b>LOGEMENT</b>	<b>Voiries et réseaux</b>
	<b>Voisinage et mitoyenneté</b>
<b>TRANSPORT</b>	<b>Questions relevant des services: Eau</b>
	<b>Electricité</b>
	<b>Gaz</b>
	<b>Téléphone</b>
	<b>Demande d'agrément des associations sportives</b>
	<b>Demande d'agrément des associations de jeunesse et d'éducation populaire</b>
	<b>Déclaration d'établissements d'activités physiques et sportives</b>
<b>JEUNESSE</b>	<b>Déclaration des éducateurs sportifs</b>
<b>ET</b>	<b>Déclaration de centres de loisirs sans hébergement</b>
<b>SPORT</b>	<b>Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur de centre de vacances et de loisirs</b>
	<b>Demande de postes FONJEP</b>
	<b>Demandes d'aides végétales et</b>

	<b>animales</b> <b>Demande de plan de chasse</b> <b>Déclarations annuelles CTE</b> <b>Demandes d'aides à l'investissement</b> <b>Demande d'autorisation d'exploiter</b> <b>Aide à la création ou à la modernisation des exploitations agricoles</b> <b>Demandes relatives à la gestion des plans d'eau</b> <b>Demandes d'autorisation au titre de la police de l'eau et de la pêche</b> <b>Demande d'autorisation en matière de lutte contre les animaux nuisibles</b> <b>Demande d'aides forestières</b> <b>Demande d'autorisation de coupe ou de défrichement</b> <b>Demande de certificat "gestion durable des forêts pour allègement fiscaux</b> <b>Autorisation de transport de gibier</b> <b>Demande de qualification sanitaire d'un cheptel</b> <b>Demande pour l'exportation d'animaux vivants</b> <b>Attestations sanitaires</b> <b>Certificats de capacité</b>
<b>AGRICULTURE</b>	
	<b>Intégration au sein du bureau des services à la personne offerts par les associations locales de services publics</b>
	<b>Services d'intermédiation</b>
<b>SOLIDARITE</b>	<b>Services à la famille</b> <b>Soins à domicile</b> <b>Services à domicile</b>
	<b>Services associés au logement</b>

	Demande de carte de combattant
	Demande de titre de reconnaissance de la Nation
<b>ANCIENS COMBATTANTS</b>	Carte de veuve Allocation différentielle du fonds de solidarité
	Retraite du combattant Allocation de préparation à la retraite Allocation de reconnaissance aux harkis Secours et aide financière
	Aide juridictionnelle Assistance éducative Autorité parentale Biens Concubinage Mariage Divorce; séparation Etat-civil Extrait de casier judiciaire Filiations Incapables
<b>JUSTICE</b>	Indexation des pensions alimentaires PACS Procédure civile Procédure d'exécution Procédure de surendettement Procédure pénale Responsabilité civile Régimes matrimoniaux Successions; donations Procédure juge aux affaires familiales Litiges sur la consommation
	Bruit Déchets Eau
<b>Environnement</b>	Installations classées Protection de la nature

## Annexe 5-2- Exemple de note d'information personnalisée

Maison des services publics sociaux de SAINT HILAIRE DU HARCOUET (Manche)



## Annexe 5-3- Exemples d'outils communs à construire

Fiches de formation

Procédures de travail avec chaque opérateur public

## Annexe 5-4- Procédure de traitement des renseignements

Les renseignements.

Toutes les demandes de renseignements sont enregistrées.

- 1) - L'animateur d'accueil assure la distribution, la mise à disposition de notices, d'imprimés...
- 2) - Question entraînant une réponse immédiate de l'animateur d'accueil qui utilise sa boîte à outils, ou qui sollicite les services de back-office.
- 3) - Question entraînant une réponse différée, qui conduit l'animateur d'accueil à enregistrer la demande et qui fait savoir à l'usager les modalités de suivi (délais, réponse directe ou par l'intermédiaire d'un service...)

## Annexe 5-5- Le métier d'animateur d'accueil

### ACCUEILLIR DANS UNE MAISON DE SERVICE PUBLIC : UN METIER A PART ENTIERE

Objectifs et caractéristiques des MSP : proposer aux habitants un accueil polyvalent (accueil, information orientation), à savoir :

- globalisé par rapport au traitement des dossiers (afin d'éviter aux personnes reçues d'avoir à répéter en dehors du strict nécessaire les difficultés auxquelles elles sont confrontées),
- personnalisé (adapté aux besoins de chacun) ?
- confidentiel,
- attentif

### Processus :

- l'usager doit être accueilli, mis à l'aise dans une ambiance appropriée, écouté dès la mise en relation (téléphone, mail ou physique), et valorisé
- l'accueillant doit savoir gérer l'organisation des rendez-vous et des files d'attente, reformuler la demande, la faire préciser afin d'avoir d'une part les informations nécessaires pour son traitement et d'autre part d'envisager si nécessaire une orientation
- il doit savoir repérer les situations d'urgence et gérer les situations de crise ou d'agressivité
- il doit pouvoir donner des informations sur le point public, ses permanences, remettre les documents demandés, aider l'usager à trouver la documentation qui l'intéresse, l'aider à la remplir éventuellement, l'expliquer si besoin est, ou se la procurer
- il doit savoir orienter vers d'autres organismes si ceux-ci ne participent pas au fonctionnement de la MSP, établir un lien avec d'autres partenaires si nécessaire, préparer éventuellement les dossiers à leur remettre.

La pratique de ce type d'accueil demande donc des compétences spécifiques, basées sur une étude constante des besoins et des attentes des usagers ainsi que des offres des partenaires.

Les agents d'accueil jouent également un rôle important dans l'amélioration de la cohabitation entre des cultures différentes. L'accueil proposé au sein des MSP est spécifique et complexe. Il demande des compétences particulières qui en font un métier à part entière. **Mais il a ses limites** : en effet, cet accueil reste généraliste, à la fois personnalisé et mesuré et il ne doit pas se substituer aux différentes formes d'accueil spécialisé pratiquées par les institutions qui reçoivent les usagers au sein de la MSP.

### Pour une qualification des agents d'accueil vers un vrai métier

1. **Définition du vocabulaire** : services publics, services d'intérêt général, usagers, polyvalence, reformulation...
2. **La prestation technique** : quelles sont les phases de la fonction accueil et comment les gérer :
  - Relations avec l'usager :
    - décoder le langage administratif,
    - expliquer oralement une information écrite mise à disposition de l'usager,
    - instaurer une relation de confiance entre l'agent et l'usager,
    - prendre en compte les périodes d'affluence et les périodes d'agressivité, apprendre à les gérer,
    - intégrer le fait que l'usager considère l'agent comme son médiateur ou son référent et répondre à cette attente, prendre en charge parfois le rôle d'écrivain public,
    - aider l'usager à remplir des formulaires administratifs, des dossiers, l'informer de ses droits, d'interpréte dans certains cas,
    - apprendre à accueillir tous les publics etc...
    - organiser le suivi des dossiers et mettre en place des outils d'évaluation.
  - Relation avec les différentes institutions : l'agent joue un rôle de médiateur, il doit connaître le fonctionnement de chaque institution intervenant dans la structure et apprendre à diminuer les délais de traitement des dossiers grâce à son rôle essentiel de mise en relation.
  - Relation avec les services (publics, privés, associations) du quartier : nécessité de créer un réseau de partenaires afin de régler le plus rapidement et au mieux les problèmes :
    - le mettre en place,

- l'entretenir et l'améliorer
- savoir gérer en commun : à savoir, gestion transversale d'un même dossier par plusieurs partenaires, par exemple.
- Relation avec sa propre organisation : bien connaître le fonctionnement de son institution, ce qu'elle offre comme ressources, les utiliser afin d'accéder plus facilement aux informations centrales.
- Les NTIC : les définir, les choisir et apprendre à les utiliser : lesquels pour quels territoires et dans quelles limites, avec quels objectifs ? quelle fiabilité et quelle clarté de l'information ? quel accompagnement de l'usager ? sous quelles conditions (tarifs...) ?

### 3. La prestation relationnelle :

Elle est indispensable pour réhabiliter l'image des services publics aux yeux des usagers.

- Repérer les différents publics (occasionnel, habituel, en difficulté sociale, d'origine étrangère, personnes âgées, femmes enceintes, personnes handicapées...), s'y adapter, leur apporter le service dont ils ont besoin, mettre à leur disposition des services accessibles.
- Mettre en place une approche globale dans la relation avec les usagers, un dispositif polyvalent et coordonné de l'accueil, ce qui implique également la prise en compte globale des dossiers.
- Savoir traiter l'urgence et en même temps répondre aux exigences individuelles : il s'agit donc de créer une dynamique de satisfaction des besoins en instaurant une relation de confiance, en créant des liens, en formulant les réponses d'attente adéquates.
- Organiser l'espace, le rendre convivial (proposer thé, café, verre d'eau...), adapté, proposer éventuellement des activités ludiques pour faire patienter le public, organiser les tableaux d'affichage, des espaces de documentation, de jeux pour les enfants, les faire évoluer régulièrement...
- Mettre en œuvre un accueil qualitatif : gérer les rendez-vous, les files d'attente (leur confort, leur durée), les horaires d'ouverture : faut-il les modifier, tout en respectant les horaires de travail et les habitudes des usagers, prévoir l'accessibilité (transports, possibilités de stationnement).
- La communication (en interne, en externe) : quelles en sont les techniques ? comment les mettre en place, les maintenir, les faire évoluer en fonction des besoins, avec quels moyens ? sous quelle forme ? quels en sont les enjeux ? quelle remise en cause pour les agents ? quelle signalétique ?
- Faire le bilan, l'analyse de la prestation, l'analyse des engagements de la structure, leur évaluation : a-t-on bien répondu aux demandes ? est-ce que l'agent a su s'adapter au public ? quelles améliorations faut-il envisager ?

### 4. L'évolution personnelle :

- Se présenter de manière convenable et dans une démarche qualité : tenue, vocabulaire, courtoisie, sourire...
- Apprendre à s'exprimer, à parler en public, à vulgariser si nécessaire les informations, à prendre des notes, à faire des comptes-rendus.

- Gérer le budget (intégrer des notions comptables, financières), l'aspect technique du bâtiment (distribution des clés, ouverture et fermeture des volets, système d'alarme, courrier, transport de colis, achat de courses diverses, rédaction de courriers, aide à la création d'affiches...).
- Prendre en compte la notion de territoire, bien connaître le sien et les projets qui s'y développent : définition d'un projet, y participer et faire participer les usagers, s'appuyer sur les démarches qui existent. Apprendre à mettre en œuvre plus particulièrement un projet d'accueil.
- Expression des besoins des agents : apport de méthodes de gestion du stress, de la fatigue, d'éléments théoriques (en droit, en organisation du travail, défense juridique des consommateurs...) et concrets : expression des problèmes liés à l'équipe, moments et lieux pour l'organiser.
- Acquérir des connaissances sur les cultures les plus importantes des villes où sont implantées les M.S.P. (religion, traditions...), entre autres sur son territoire et se mettre en situation de dépasser les obstacles culturels, en situation d'empathie, de tolérance.

## 5. **Comment conduire un projet d'accueil :**

Les étapes :

- Un événement déclencheur
- Un état des lieux externe / interne
- Des enjeux à défendre : programme, planning
- Un engagement à prendre : agents / direction (mise en place d'une charte)
- La mise en place (ou mise à jour) des procédures d'accueil, des définitions de poste
- L'investissement physique et matériel nécessaires
- La formation / action adéquate
- L'accompagnement de la mise en place du projet
- L'évaluation
- L'adaptation

## Exemple d'institutions proches des Relais services publics

-\*-

### Un exemple pris dans le département de l'Aisne

#### LES POINTS VILLAGES DE GUIGNICOURT SAINT-ERME ET LIESSE NOTRE DAME

#### Historique

Les trois points villages de la communauté de communes de la Champagne picarde ont été créés en octobre 1996 pour Guignicourt, en mai 1998 pour Saint Erme et en juin 2002 pour Liesse Notre Dame.

L'initiative de cette création a été celle du conseiller général et maire de Guignicourt et d'un chargé de mission de la région. Ils ont constaté la faiblesse du maillage de service et la difficulté des déplacements dans ce milieu rural. L'idée a été émise de l'implantation du point villages en gares de Guignicourt et de Saint Erme en prise directe avec un lieu de passage et d'affluence, pour faire représenter un certain nombre de services que les usagers sont obligés d'aller chercher en ville à Reims ou à Laon, villes distantes de 25 et 35 kms.

#### Contexte géographique

Les points villages dépendent de la communauté de communes de la Champagne picarde, située au sud-est du département de l'Aisne et qui couvre les cantons de Neufchâtel sur Aisne et de Sissonne. La Champagne picarde a une densité de population de 32,5 habitants au km<sup>2</sup> donc assez faible. Les 48 communes des deux cantons comptent aujourd'hui 19 564 habitants dont 31% ont moins de 20ans.

Le territoire souffrait d'une très grande faiblesse en maillage de services, les administrés étant obligés de se rendre à Reims ou Laon. 20% des habitants n'ont pas de véhicules et le service des voyageurs sur la ligne de chemin de fer Laon-Reims a été diminué. Si le secteur est dépourvu d'un centre dominant capable d'assurer les fonctions de pôle interne de croissance, il est par contre fortement polarisé par les agglomérations de Laon et Reims.

Conformément à la loi d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire du 4 février 1995, les communes de Champagne picarde ont défini et adopté à l'unanimité un projet commun de développement traduit par quatre objectifs :

- rétablir les équilibres internes du territoire autour de bourgs et d'axes structurants, en tirant parti de ses spécificités de milieu rural influencé et appuyé par les deux agglomérations de Laon et Reims et en valorisant les synergies possibles avec les territoires limitrophes ;
- assurer un maillage optimal du territoire en équipements et en services producteurs d'emplois locaux et de qualité de vie, à des conditions de prix équivalentes pour toute la population ;
- consolider la solidarité intercommunale et locale autour du projet fédérateur en construisant des actions de manière progressive.
- construire l'identité de la Champagne picarde en infléchissant positivement les éléments qui la composent aujourd'hui par des actions culturelles et de communication.

C'est dans ce cadre que s'est accompli l'implantation d'un point village dans la gare de Guignicourt pour le canton de Neufchâtel et d'un point dans la gare de Saint Erme et d'un autre point près de l'école de la commune de Liesse pour le canton de Sissonne.

### **Processus de création des points villages**

Le but de la création du Point Villages est de faire un trait d'union avec la population locale, un observatoire de ses attentes, de ses besoins, de ses demandes, une plaque tournante du renseignement, de l'information au public, qu'elle soit pratique, économique ou touristique, un relais.

Cette structure se doit d'être un point d'offres de services pour rompre l'isolement dont la ruralité porte les germes, un centre opérationnel d'organisation des déplacements individuels à la demande, un lieu de rencontre, d'analyse et d'orientation pour les jeunes, un lieu de mise en relation au niveau de l'emploi entre les demandeurs et les entreprises.

Le projet, porté par la communauté de communes de Champagne picarde, a suscité tout de suite un très large partenariat.

En premier lieu, il a trouvé écho favorable auprès de la SNCF, qui a immédiatement proposé la mise à disposition d'un local. Les services EDF, France Télécom, l'ANPE ont adhéré ensuite. Puis, d'autres fonctions ont été assignées au Point Villages :

- une mise à disposition d'outils de communication (téléphone, fax, minitel) et de matériel informatique permettant notamment l'usage d'internet.
- une fonction d'accueil des jeunes par l'implantation d'un point d'information jeunesse, intégré au réseau national du ministère de la jeunesse et des sports.
- une fonction de diffusion d'information touristique
- une fonction de relais habitat pour informer les habitants et soutenir l'opération programmée d'amélioration de l'habitat.

Le maire a accepté d'y transférer les permanences de l'ANPE, la mission locale, la CAF, la CRAM, d'entreprises comme Manpower, Supplay ou l'Atelier de recherche d'emploi.

Un plan de communication a été mis au point :

- tracts et affiches réalisés par un graphiste diffusés sur les 48 communes.
- Rubrique sur le site de la champagne picarde
- Tracts et affiches chez les partenaires du Point Villages.
- Articles dans les journaux communaux
- Rubriques sur le trimestriel du journal intercommunal

### **Fonctionnement**

Les différentes missions sont les suivantes :

#### **Missions d'information**

- accueil et orientation des usagers
- renseignements de premier niveau sur les différents partenaires (ANPE, Mission locale, Centre information jeunesse, Manpower, ASSEDIC, CFP02, France Télécom)
- promotion des actions mises en place par la communauté de communes
- diffusions d'informations touristiques
- réalisation d'expositions et de journées d'information en direction de la jeunesse avec les partenaires (jobs d'été, métiers d'animation, la prévention routière, la santé...)

### Missions de prestations

- assistance à la réalisation de documents sur micro-informatique
- initiation aux nouvelles technologies de communication
- inscription aux plates-formes Picardie en ligne
- inscription aux centres de loisirs sans hébergement intercommunaux

### Missions de gestion

- organisation du planning des permanences
- affichage quotidien des offres d'emploi ANPE
- tenue des statistiques de fréquentation
- gestion de la régie des stocks
- mise à jour régulière de la documentation

**Le public** est composé d'adultes demandeurs d'emploi, de touristes et de retraités principalement. Pour les jeunes, il s'agit de demandeurs d'emplois et d'étudiants, de lycéens, de collégiens pour l'orientation scolaire et les jobs saisonniers

### **Implantation et locaux**

Les Point Villages de Guignicourt et Saint-Erme sont implantés dans la gare, mise à disposition gratuitement par la SNCF, celui de Liesse est près de l'école primaire publique. Il se compose :

- d'une salle d'accueil avec un espace nouvelles technologies (ordinateurs, fax, minitel, borne unidialog avec l'ASSEDIC) un bureau d'accueil, des placards, des présentoirs, des tableaux d'affichage et des sièges d'attente. Le point de Guignicourt fait 70m2 ; Le point de Saint-Erme a une borne ASSEDIC où l'on peut consulter son dossier et parler à un conseiller.
- d'un bureau confidentiel réservé aux permanences

**Horaires.** Les points Villages sont ouverts :

- à Guignicourt, du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30 (le mercredi 18h30)
- à Saint Erme, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 (lundi 18h30)
- à Liesse, du lundi au vendredi de 9h à 12h30

### **Les partenaires**

Les animateurs d'accueil interviennent quotidiennement pour le compte des divers organismes en partenariat. L'espace confidentiel accueille des permanences établies quelques jours par semaine ou par mois. Manpower de Laon et Supplay de Fismes appartiennent au secteur privé. L'intérêt de cette implication pour ces entreprises est d'être au plus près et de trouver un maximum de personnes pour les entreprises du secteur.

Il existe une **charte d'adhésion** conçue comme un engagement de principe signé par les différents partenaires. Cette charte comprend les parties suivantes :

- un préambule sur la nécessité des points villages.
- Les objectifs des points villages
- Les conditions d'intervention des différentes structures contractantes
- Les modalités d'adhésion, de dénonciation, la durée de validité

Tout organisme souhaitant adhérer au point villages contracte un engagement annexe (convention bilatérale) à la charte d'adhésion. A ce jour, de telles conventions ont été signées par l'ANPE, la Mission locale, France Télécom, le Centre de formation personnalisé

02, Supplay, Manpower, la CRAM, le centre d'information jeunesse, Retravailler Picardie, la CAF, les ASSEDIC. Cette convention est signée pour un an avec tacite reconduction.

Des réunions sont organisées chaque trimestre avec le partenaire Centre information jeunesse sur les actions jeunes et les rencontres avec des professionnels de l'animation. Des réunions sont aussi organisées avec la DDJS sur les informations des associations sportives

### **Usage des TIC (technologies de l'information et de la communication)**

Entre les points villages et les partenaires, les échanges de fichiers et d'information se font exclusivement par internet. Pour les usagers, chaque local comporte un espace informatique dans lequel est mis à disposition un téléphone, un fax, un minitel (paiement par carte) et du matériel informatique pour tous les besoins de saisie et internet (moyennant une participation). Les services représentés mettent à la disposition des points villages les moyens techniques nécessaires à leur représentation ainsi qu'à leur fonctionnement au sein de ce dispositif. Ils mettent également à la disposition des points villages toute la documentation susceptible d'être utilisée par les usagers.

### **Budget et ressources**

Les principaux financeurs sont le conseil régional de Picardie qui au travers du fonds de développement local a pris en charge les travaux de remise en état des locaux pour 80% de la dépense subventionnable et qui s'associe en outre au fonctionnement par une aide dégressive de démarrage pour une période de trois ans.

Les services de l'Etat, dans le cadre du fonds national d'aménagement et de développement du territoire ont assuré le financement des équipements représentant 80% de la dépense subventionnable

Le conseil régional de Picardie a financé sur le fonds de développement (FDL) :

- à Guignicourt, à hauteur de 34 148 euros (80%) les travaux de remise en état du local qui s'élevaient à 42 685 euros HT
- à Saint Erme, à hauteur de 29 140 euros (40%) les travaux de remise en état du local et l'acquisition du mobilier qui s'élevaient à 72 535 euros HT
- à Liesse Notre Dame, à hauteur de 17 938 euros, les travaux de remise en état du local et l'acquisition de matériel informatique qui s'élevaient à 48 106 euros HT.

Il participe également au travers du même fonds aux dépenses de fonctionnement par une aide au démarrage dégressive sur trois ans de 39 392 euros (80%) la première année, de 29 544 euros (60%) la deuxième année et 19 696 euros (40%) la troisième année.

L'Etat apporte son concours financier :

- à Guignicourt au travers du Fonds national pour l'aménagement et le développement du territoire (FNADT) à hauteur de 150 000 F (80%) pour l'installation du point village et l'acquisition du mobilier qui s'élevaient à 187 500 HT
- à Saint Erme au travers de la dotation de développement rural (DDR) à hauteur de 190 320 F (40%) la remise en état du local et l'acquisition du mobilier.

La communauté de communes de la Champagne Picarde prend en charge le reste de l'investissement et le fonctionnement, notamment les trois postes de travail.

La préfecture de l'Aisne a financé à 100% par le FNADT une étude sur l'identification des points villages afin de les rendre reproductibles. Cette étude dont la maîtrise d'ouvrage a été

réalisée par la communauté de communes a abouti à la rédaction de cahiers de recommandations sur l'aménagement la standardisation, l'identité visuelle et la stratégie de communication des points villages. Ces notes sur la communication, le logotype, l'enseigne, le mobilier et l'agencement interne sont disponibles à la préfecture de l'Aisne.

La SNCF met à la disposition les locaux sont à Liesse où c'est la commune.

Au terme des trois premières années probatoires l'engagement financier des partenaires doit être défini proportionnellement au nombre de services effectués pour leur compte.

En 2004, le budget de fonctionnement global des trois points villages était de 110 000 euros dont 102 436 fournis par la communauté de communes, 4100 pour Liesse par la région et 3464 par les partenaires. L'Etat ne finance pas le fonctionnement.

### **Personnel**

Trois personnes employées par la Communauté de communes de la Champagne picarde assurent l'accueil, l'information et l'orientation. Elles reçoivent une formation de tous les partenaires ; cette formation est continue et adaptée à l'évolution des procédures et des services proposés. Actuellement, deux personnes ont le statut d'animatrice territoriale et la troisième est contractuelle à temps partiel. Le personnel est stable ; l'animatrice de Guignicourt est là depuis 9 ans et elle a un brevet d'Etat niveau bac d'animation territoriale. Elle gère une petite régie de recettes pour le centre de loisirs et les fonds sont conservés dans un coffre.

### **Fréquentation et évaluation**

La fréquentation est de l'ordre de 18 personnes par jour à Guignicourt de 28 personnes par jour à Saint Erme et de 9 personnes par jour pour le poste à mi-temps de Liesse. Par an, on comptabilise 6400 personnes à Saint Erme 4400 à Guignicourt et 2000 à Liesse soient 12800 au total. En fait la fréquentation est de l'ordre de 1000 personnes par mois sauf en décembre et août où elle chute à 600 environ. Sur ce total mensuel il y a entre 150 et 200 jeunes de moins de 25 ans. L'ANPE représente à elle seule 40% de la fréquentation. L'essentiel du public vient de la communauté de communes. On constate une augmentation de la fréquentation. D'après les animatrices d'accueil, la population vient une fois puis revient de plus en plus souvent, l'idée d'utiliser le point villages se diffusant progressivement.

L'évaluation est faite par les animatrices d'accueil qui doivent remplir un tableau fourni par la communauté de communes (date, homme ou femme, objet de la visite, partenaire concerné, commune de provenance). Les partenaires reçoivent des statistiques mensuelles de fréquentation les concernant.

### **Perspectives d'avenir**

Selon un bilan de la communauté de communes du 25/05/2005, « compte tenu du désengagement progressif de certains services publics en milieu rural, l'objectif 2005 sera de maintenir les prestations existantes et les services rendus à la population, notamment avec les partenaires majeurs que sont l'ANPE et l'ASSEDIC. Un partenariat est recherché avec la caisse primaire d'assurance maladie de Laon pour mettre à disposition une borne de mise à jour de la carte vitale. Un partenariat est également envisagé avec un organisme bancaire pour installer dans un point village un « point vert » permettant à la population de faire de la monnaie. Un projet de maison de services publics a été envisagé à Sissonne mais la communauté de commune est prudente compte tenu du coût élevé de cette formule. Plus modestement, une expérience de visio-guichet pourrait être mise en place avec certains partenaires pour relancer le point village de Guignicourt.

## **Financement des Relais services publics**

-\*

### **1- Projet de convention nationale**

Entre l'État représenté par le ministre d'État, ministre de l'intérieur et de l'aménagement du territoire, d'une part,

Et

L'Assemblée des départements de France, représentant les Conseils généraux,

L'Agence nationale pour l'emploi,

L'Union nationale pour l'emploi dans l'industrie et le commerce, représentant les ASSEDIC,

La Caisse nationale d'allocations familiales représentant les Caisses d'allocations familiales,

La Caisse nationale d'assurance maladie représentant les Caisses primaires et les Caisses régionales d'assurance maladie,

La Caisse centrale de Mutualité sociale agricole représentant les Caisses de Mutualité sociale agricole,

Représentées par leur Président respectif, d'autre part,

Il a été convenu les dispositions suivantes.

L'information sur les prestations publiques est délivrée, en milieu rural, notamment par des guichets d'accueil polyvalent, gérés par les conseils généraux ou les intercommunalités. Cette gestion peut être déléguée.

Il est de l'intérêt commun du public, des collectivités territoriales, des organismes signataires et de l'État que se développent les guichets d'accueil polyvalent labellisés par arrêté préfectoral afin d'assurer les meilleures conditions de rationalité d'organisation et de qualité de prestations.

Les conditions de labellisation sont fixées par un cahier des charges approuvé par arrêté du ministre chargé de l'aménagement du territoire et le nombre maximal de guichets d'accueil polyvalent susceptibles d'être labellisé dans chaque département est fixé par arrêté du ministre chargé de l'aménagement du territoire. Les organismes signataires sont consultés sur ces textes.

Art.1 - Les organismes signataires et leurs mandants coopèrent avec les guichets d'accueil polyvalent labellisés. Ils reçoivent en formation le personnel de ces guichets et contribuent à sa formation permanente. Ils désignent pour chaque guichet un correspondant référent. Ils donnent priorité aux demandes émanant des guichets d'accueil polyvalent sur les demandes émanant du public. Ils traitent les questions et les dossiers dans les conditions prévues à la charte de qualité desdits guichets. Ils mettent à la disposition des agents des guichets tous moyens d'information utiles comme s'ils s'agissait des agents de leurs propres guichets. Ils contribuent à l'évaluation du travail des guichets d'accueil polyvalent. Ils signent la convention-type locale comportant en annexe la charte de qualité des Relais services publics.

Art.2 - Les organismes signataires contribuent aux frais de fonctionnement et d'organisation de ces guichets de premier accueil polyvalent labellisés, selon des modalités forfaitaires tenant compte principalement du nombre de leurs allocataires ou usagers respectifs.

Art. 3- Les subventions pour le fonctionnement et l'organisation de chaque guichet polyvalent labellisé au 31 décembre de l'année précédente, sont déterminées sur une base forfaitaire croissant avec la population desservie d'une part, et sa dispersion sur le territoire d'autre

part. Le montant de la subvention varie en fonction de deux indices : l'un croissant avec le nombre d'habitants potentiellement desservis par le guichet et l'autre croissant de manière inverse à la densité territoriale de la population potentiellement desservie.

En outre, des subventions sont versées pour financer une cellule nationale de coordination et prospective des guichets d'accueil polyvalent et des cellules d'organisation, de coordination et de mise en réseau au niveau départemental ou régional desdits guichets.

Art. 4 - Lors de la création d'un guichet d'accueil polyvalent, l'État verse des aides à l'investissement d'une part, au fonctionnement pendant l'année civile d'ouverture d'autre part.

Art. 5 - L'enveloppe globale nationale des contributions prévues à l'art. 3 est fixée à ... M € par an à partir de 2007. Les fonds disponibles à la fin d'une année peuvent être reportés sur les exercices suivants.

Art. 6 - Le calcul et le recouvrement des contributions visées à l'art. 2 ainsi que le calcul et le versement des subventions visées à l'art. 3 sont confiés à un prestataire choisi par appel d'offre par le ministre en charge de l'aménagement du territoire. La rémunération du prestataire est couverte par lesdites contributions.

Art. 7 – Les modalités d'application du présent accord sont fixées en annexe à la présente convention.

*Annexe à la convention entre l'État et les prestataires sociaux relative au financement des guichets d'accueil polyvalent (texte semblable au projet de décret ci-dessous)*

Art. 1 – Le prestataire prévu à l'article 6 de la convention calcule et gère les contributions et subventions de la manière suivante.

Art. 2 – L'enveloppe nationale globale fixée par la convention est répartie entre les signataires proportionnellement au nombre de leurs allocataires ou bénéficiaires de prestations de toutes sortes sur l'ensemble de leurs ressorts d'activité respectifs, observé au 31 décembre de l'avant-dernière année. Le prestataire recouvre les dites contributions.

Lorsqu'un contributeur met à disposition l'un de ses agents dans un guichet d'accueil polyvalent géré par un conseil général ou une intercommunalité et labellisé par l'État, le prestataire rembourse au contributeur un montant forfaitaire. Le total des remboursements à un contributeur ne peut excéder le montant de sa contribution calculée conformément à l'alinéa précédent.

Art. 3 – Le montant de la subvention versée à l'intercommunalité, au conseil général ou à l'État gérant un guichet d'accueil polyvalent est multiplié par les indices suivants :

- indice reflétant le nombre d'habitants de l'intercommunalité ou du canton desservi :

indice 1 jusqu'à 8 000 habitants

indice 1,5 jusqu'à 10 000 habitants

indice 2 au-delà de 15 000 habitants

- indice de densité de population de l'intercommunalité ou du canton desservi :

indice 1 au-dessus de 100 habitants au km<sup>2</sup>

indice 1,2 au-dessus de 50 habitants au km<sup>2</sup>

indice 1,5 au-dessous de 50 habitants au km<sup>2</sup>

Le montant de la subvention ainsi calculé est diminué du remboursement prévu au dernier alinéa de l'article 2.

Art. 4 – Concernant les cellules départementales ou régionales d'organisation et de coordination, le prestataire verse une subvention forfaitaire à l'organisme ayant mis un ou des agents à disposition de la cellule reconnue comme telle par le préfet.

Concernant la cellule nationale de coordination et de prospective, le prestataire rembourse l'organisme ayant mis un ou des agents à disposition de la délégation interministérielle à l'aménagement et à la compétitivité des territoires du montant des salaires considérés et prend en charge les frais de mission de ces agents et le coût des audits de qualité suscités par la cellule nationale.

Art. 5 – Un arrêté du ministre en charge de l'aménagement du territoire fixe annuellement les montants forfaitaires et les indices prévus aux articles précédents.

Art. 6 - Le prestataire est soumis à l'ensemble des contrôles comptables et financiers de droit commun.

Art. 7 – Les décisions concernant le montant des contributions et des subventions sont proposées par le prestataire à un comité de gestion comprenant :

- le délégué interministériel à l'aménagement et à la compétitivité des territoires ou son représentant, président,
- le secrétaire général du ministère de l'intérieur et de l'aménagement du territoire ou son représentant,
- le directeur général des collectivités locales ou son représentant,
- le directeur général de la comptabilité publique ou son représentant,
- le directeur général de la forêt et des affaires rurales ou son représentant,
- un représentant de chacun des signataires,
- un représentant de l'Association des Maires de France.

Le comité de gestion peut faire auditer les comptes, en plus des contrôles de droit commun auxquels est assujetti le prestataire, et approuve leur arrêté.

## **2- Avant-projet de loi, de décret et d'arrêté ministériel**

### **2-1- Avant-projet de loi relative au financement des Relais services publics**

Art. 1 - L'information sur les prestations publiques est délivrée, en milieu rural, notamment par des guichets d'accueil polyvalent, gérés par les conseils généraux ou les intercommunalités et labellisés par arrêté préfectoral. Cette gestion peut être déléguée.

Art. 2 – Les conditions de labellisation sont fixées par un cahier des charges approuvé par arrêté du ministre chargé de l'aménagement du territoire.

Le nombre maximal de guichets d'accueil polyvalent susceptibles d'être labellisé dans chaque département est fixé par arrêté du ministre chargé de l'aménagement du territoire.

Art.2 - Les organismes dispensateurs de prestations publiques contribuent aux frais de fonctionnement et d'organisation de ces guichets d'accueil polyvalent labellisés, selon des modalités forfaitaires arrêtées par décret et tenant compte principalement du nombre de leurs allocataires ou usagers respectifs. Ces organismes sont :

Caisse d'allocations familiales

Caisse primaires et Caisse régionales d'assurance maladie

Caisse de Mutualité sociale agricole

Conseils généraux

Art. 3- Les subventions pour le fonctionnement et l'organisation de chaque guichet d'accueil polyvalent labellisé au 31 décembre de l'année précédente, sont déterminées sur une base forfaitaire croissant avec la population desservie d'une part, et sa dispersion d'autre part. Le montant de la subvention varie en fonction de deux indices : l'un croissant avec le nombre d'habitants potentiellement desservis par le guichet et l'autre croissant de manière inverse à la densité de la population potentiellement desservie.

En outre, des subventions sont versées pour financer une cellule nationale d'évaluation, de coordination et de prospective des guichets d'accueil polyvalent et des cellules d'organisation et de coordination de niveau départemental ou régional desdits guichets.

Art. 4 - Lors de la création d'un guichet d'accueil polyvalent, l'État verse des aides à l'investissement d'une part, au fonctionnement pendant l'année civile d'ouverture d'autre part.

Art. 5- L'enveloppe globale nationale des contributions prévues à l'art. 2 est fixée à ... millions d'euros par an à partir de 2007. Les fonds disponibles à la fin d'une année peuvent être reportés sur les exercices suivants.

Art. 6- Le calcul et le recouvrement des contributions visées à l'art. 2 ainsi que le calcul et le versement des subventions visées à l'art. 3 sont confiés à un prestataire choisi par appel d'offre par le ministre en charge de l'aménagement du territoire. La rémunération du prestataire est couverte par lesdites contributions.

Art. 7 – L'article 30-IV de la loi du 25 juin 1999 d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire est abrogé.

## **2-2- Avant-projet de décret relatif au financement des Relais services publics**

Art. 1 – Le prestataire prévu à l'article 6 de la loi calcule et gère les contributions et subventions de la manière suivante.

Art. 2 – L'enveloppe nationale globale fixée par la loi est répartie entre les contributeurs énoncés par la loi proportionnellement à nombre de leurs allocataires ou bénéficiaires de prestations de toutes sortes sur l'ensemble de leurs ressorts d'activité respectifs, observé au 31 décembre de l'avant-dernière année. Le prestataire recouvre les dites contributions.

Lorsqu'un contributeur met à disposition l'un de ses agents dans un guichet d'accueil polyvalent géré par un conseil général ou une intercommunalité et labellisé par l'État, le prestataire rembourse au contributeur un montant forfaitaire. Le total des remboursements à un contributeur ne peut excéder le montant de sa contribution calculée conformément à l'alinéa précédent.

Art. 3 – Le montant de la subvention versée à l'intercommunalité ou au conseil général gérant un guichet d'accueil polyvalent est multiplié par les indices suivants :

- indice reflétant le nombre d'habitants de l'intercommunalité ou du canton desservi :
  - indice 1 jusqu'à 8 000 habitants
  - indice 1,5 jusqu'à 10 000 habitants
  - indice 2 au-delà de 15 000 habitants

- indice de densité de population de l'intercommunalité ou du canton desservi :

indice 1 au-dessus de 100 habitants au km<sup>2</sup>

indice 1,2 au-dessus de 50 habitants au km<sup>2</sup>

indice 1,5 au-dessous de 50 habitants au km<sup>2</sup>

Le montant de la subvention ainsi calculé est diminué du remboursement prévu au dernier alinéa de l'article 2.

Art. 4 – Concernant les cellules départementales ou régionales d'organisation et de coordination, le prestataire verse une subvention forfaitaire à l'organisme ayant mis un ou des agents à disposition de la cellule reconnue comme telle par le préfet de région.

Concernant la cellule nationale de coordination et de prospective, le prestataire rembourse l'organisme ayant mis un ou des agents à disposition de la délégation interministérielle à l'aménagement et à la compétitivité des territoires du montant des salaires considérés et prend en charge les frais de mission de ces agents et le coût des audits de qualité suscités par la cellule nationale.

Art. 5 – Un arrêté du ministre en charge de l'aménagement du territoire fixe annuellement les montants forfaitaires et les indices prévus aux articles précédents.

Art. 6 - Le prestataire est soumis à l'ensemble des contrôles comptables et financiers de droit commun.

Art. 7 – Les décisions concernant le montant des contributions et des subventions sont proposées par le prestataire à un comité de gestion comprenant :

- le délégué interministériel à l'aménagement et à la compétitivité des territoires ou son représentant, président,
- le secrétaire général du ministère de l'intérieur et de l'aménagement du territoire ou son représentant,
- le directeur général des collectivités locales ou son représentant,
- le directeur général de la comptabilité publique ou son représentant,
- le directeur général de la forêt et des affaires rurales ou son représentant,
- un représentant de chacun des organismes centraux représentant les organismes contributeurs,
- un représentant de l'Association des Maires de France
- un représentant de l'Assemblée des départements de France.

Le comité de gestion peut faire auditer les comptes, en plus des contrôles de droit commun auxquels est assujetti le prestataire, et approuve leur arrêté.

### **2-3- Avant-projet d'arrêté ministériel relatif au financement des Relais services publics**

Art. 1- Les montants forfaitaires prévus au décret relatif au financement des Relais services publics (ou la convention signée entre l'État et les organismes sociaux le ..... ) sont fixés comme suit.

Art. 2 – Pour l'application de l'art. 2 du décret (ou l'annexe à la convention signée entre l'État et les organismes sociaux le ..... ) susvisé, le remboursement au contributeur mettant un agent ETP à disposition d'un guichet d'accueil polyvalent est fixé à ... €

Art. 3 – Pour l'application de l'art. 3 du décret (ou l'annexe à la convention signée entre l'État et les organismes sociaux le ..... ) susvisé, la subvention versée à l'État, au Conseil général ou à l'intercommunalité gérant un guichet d'accueil polyvalent est fixée à ... € multiplié par les indices fixés au décret susvisé.

Art. 4 – Pour l'application de l'art. 4 (1<sup>er</sup> alinéa) du décret (ou l'annexe à la convention signée entre l'État et les organismes sociaux le .....), susvisé, la subvention versée à l'organisme ayant mis un ou des agents à disposition de la cellule départementale ou régionale d'organisation et de coordination, reconnue comme telle par le préfet de région, est fixée à 50 000 €.

Art. 6 – Les montants fixés aux articles 2, 3 et 4 sont diminués proportionnellement si le total des dépenses excède l'enveloppe globale fixée par la loi (ou la convention signée entre l'État et les organismes sociaux le .....), accrue du reliquat éventuel des exercices précédents.

## ANNEXE 8

**Convention-type de Relais services publics**

-\*

Entre la communauté de communes (ou la commune ou le département) de ..... et les organismes soussignés participant aux activités du Relais services publics, il est convenu ce qui suit.

La communauté de communes (ou la commune ou le département ou l'État) crée ... ou assure la gestion ... ou délègue la gestion ... d'un (ou plusieurs) guichet d'accueil polyvalent du public, dont la labellisation en qualité de Relais services publics est sollicitée de l'Etat.

La présente convention définit les obligations de chacun des signataires, conformément au cahier des charges et à la convention-type des Relais services publics.

**Art. 1- Obligations de la communauté de communes (ou la commune ou le département ou l'État)**

La communauté de communes assure directement les obligations suivantes ou les fait respecter par son délégataire.

a) Prestations rendues pour le compte de tous les signataires

Information du public

Diffusion des dossiers

Aide du public à la visio conférence et aux recherches sur sites Internet

Application des procédures-type définies par la cellule nationale d'évaluation, de coordination et de prospective

b) Horaires

c) Personnel d'accueil

d) Animation, Gestion, Management

e) Local, entretien

f) Mobilité vers des Mairies ou vers le domicile des usagers

g) Equipement - TIC

**Art. 2- Obligation de chacun des organismes participants**

a) Formation du personnel

b) Documentation

Information

c) Référent

d) Réponse aux questions

e) Aide à la mise au point des procédures

**Art. 3- Dénomination – Communication****Art. 4- Comité de pilotage**

Comptes-rendus

**Art. 5- Financement**

Sans financement centralisé

Clause substitutive à appliquer dès la mise en place d'un financement centralisé

**Art. 6- Responsabilités – Déontologie – Confidentialité - Sécurité****Art. 7- Adhésion aux processus régional et national****Art. 8- Qualité – Evaluation – Adhésion à la charte nationale de qualité****Art. 9- Adhésion ou retrait de partenaires****Art. 10- Durée de la présente convention****Les signataires :**

La communauté de communes (ou la commune ou le département ou l'Etat) de .....

Agence nationale pour l'emploi

Assedic

Caisse d'allocations familiales

Caisse primaires et Caisses régionales d'assurance maladie

Caisse de Mutualité sociale agricole

CCAS ou CIAS

Conseils généraux

La Poste

Mission Jeunes

**Projet de cahier des charges**  
**Critères pour la labellisation des Relais services publics**  
**-\*-**

Après des années de politiques disparates en matière de maisons des services publics et assimilées, la labellisation de Relais services publics est désormais une stratégie forte d'innovation et de convergence des structures existantes. Aussi, les critères suivants sont-ils cumulatifs. Ils s'appliquent tant à la création de nouveaux Relais qu'à la labellisation d'institutions existantes.

**1- Portage par une collectivité territoriale ou un EPCI à fiscalité propre, avec possibilité de déléguer la gestion du Relais**

La demande de labellisation doit être présentée par une collectivité territoriale ou un EPCI à fiscalité propre.

La forme juridique du futur Relais n'est pas un critère de labellisation.

La collectivité territoriale ou l'EPCI à fiscalité propre peut organiser le futur RELAIS comme une de ses services ou en déléguer la gestion, par exemple à une association.

**2- Signature d'une convention-type locale, avec modalités de financement**

Une convention-type conforme à un modèle agréé par arrêté ministériel, signée par l'ensemble des participants ou soutiens au Relais, doit être présentée.

**3- Liste minimale de services publics avec lesquels le Relais services publics va travailler,**

Les signataires de la convention-type sont au minimum :

- Agence nationale pour l'emploi
- Assedic
- Caisse d'allocations familiales
- Caisse primaire et Caisse régionale d'assurance maladie
- Caisse de Mutualité sociale agricole
- Conseil général

Toutefois, un ou plusieurs de ces organismes peuvent ne pas participer au Relais services publics s'ils disposent d'un guichet d'accueil du public dans la commune d'implantation du Relais.

**4- Liste minimale des prestations assurées,**

Information du public sur les prestations des signataires  
 Remise des dossiers à constituer

**5- Formation et encadrement du personnel,**

Le personnel sera formé par des stages au sein des organismes publics avec lesquels le RSP sera en relation.

L'(es) animateur(s) d'accueil sera(ont) encadré(s) par un responsable expérimenté au moins à temps partiel.

#### **6- Adhésion à la charte nationale de qualité avec évaluation permanente,**

La collectivité territoriale ou l'EPCI à fiscalité propre ou l'Etat, porteur ou délégataire du Relais, s'engage à appliquer ou à faire appliquer la charte nationale de qualité.

#### **7- Outils TIC minimaux,**

Un ordinateur avec liaison Internet haut débit par animateur d'accueil,  
Un ordinateur avec liaison Internet haut débit pour le public.

#### **8- Local**

Le Relais services publics devrait comporter au minimum un point d'accueil, un point d'attente assise, un local confidentiel, et un point multi médias assurant la discréetion à l'utilisateur.

#### **9- Adoption du nom « Relais services publics » et de la signalétique nationale.**

## ANNEXE 10

**Récapitulation des suggestions de modification législative**

-\*

- Modifier l'article 61 de la loi du 23 février 2005 pour le développement des territoires ruraux afin de permettre aux communes, quelque soit leur taille, de mettre à disposition du personnel relevant de la fonction publique territoriale à un organisme privé à temps partiel.
- Incrire dans le code général des collectivités locales la gestion des Relais services publics ruraux comme compétence optionnelle des communautés de communes. Autoriser dans le même code la participation des départements aux Relais services publics.
- Abrogation de l'article 30-IV de la loi n°99-553 du 25 juin 1999 d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire en contrepartie de l'adoption du projet de loi sur la participation des opérateurs de services publics aux Relais services publics.

## Statistique de la Direction générale des collectivités locales sur l'implantation des Relais services publics

Population dans double compte de la commune siège de l'organisme en 1999	Classement des communes							Classement des CC selon la strate de la commune siège				
	Nb ETP C	Nb ETP moy	Nb communes	Nb communes éligibles DSR bourgs-centres	Nb communes éligibles DSR bourgs-centres en ZRR	Nb communes éligibles DSR bourgs-centres et appartenant à un group	Nb communes éligibles DSR péréquation	Nb EPCI	Nb CC	Nb CC dans la strate commune siège	Nb ETP CC	Nb ETP moy
DE 0 A 499 HABITANTS	22 614	1,1	20 019	236	183	181	19 479	6	6	179	997	5,6
DE 500 A 999 HABITANTS	31 099	4,4	7 076	773	528	678	6 850	19	19	337	1 778	5,3
DE 1 000 A 1 999 HABITANTS	45 676	10,2	4 486	1 221	562	1 077	4 318	98	98	590	3 749	6,4
<b>Sous Total</b>	<b>99 389</b>	<b>3</b>	<b>31 581</b>	<b>2 230</b>	<b>1 273</b>	<b>1 936</b>	<b>30 647</b>	<b>123</b>	<b>123</b>	<b>1 106</b>	<b>6 524</b>	<b>5,9</b>
DE 2 000 A 3 499 HABITANTS	49 927	23,6	2 120	941	192	824	2 039	220	220	471	3 648	7,7
<b>Sous Total</b>	<b>149 316</b>	<b>4,4</b>	<b>33 701</b>	<b>3 171</b>	<b>1 465</b>	<b>2 760</b>	<b>32 686</b>	<b>343</b>	<b>343</b>	<b>1 577</b>	<b>10 172</b>	<b>6,5</b>
DE 3 500 A 4 999 HABITANTS	37 706	42,9	878	447	63	395	844	281	281	255	2 679	10,5
DE 5 000 A 7 499 HABITANTS	54 190	76,3	710	323	43	290	684	475	475	207	2 271	11,0
DE 7 500 A 9 999 HABITANTS	37 630	109,1	345	133	15	113	332	324	324	102	1 996	19,6
<b>Sous Total</b>	<b>278 841</b>	<b>7,8</b>	<b>35 634</b>	<b>4 074</b>	<b>1 586</b>	<b>3 558</b>	<b>34 546</b>	<b>1 423</b>	<b>1 423</b>	<b>2 141</b>	<b>17 119</b>	<b>8,0</b>
DE 10 000 A 14 999 HABITANTS	55 107	173,8	317	34	9	30	4	380	380	95	1 861	19,6
<b>Sous Total</b>	<b>333 948</b>	<b>9,3</b>	<b>35 951</b>	<b>4 108</b>	<b>1 595</b>	<b>3 588</b>	<b>34 550</b>	<b>1 803</b>	<b>1 803</b>	<b>2 236</b>	<b>18 980</b>	<b>8,5</b>
DE 15 000 A 19 999 HABITANTS	47 426	253,6	187	26	1	24	0	201	200	41	1 471	35,9
<b>Sous Total</b>	<b>381 375</b>	<b>10,6</b>	<b>36 138</b>	<b>4 134</b>	<b>1 596</b>	<b>3 612</b>	<b>34 550</b>	<b>2 004</b>	<b>2 003</b>	<b>2 277</b>	<b>20 451</b>	<b>9,0</b>
DE 20 000 A 34 999 HABITANTS	96 138	419,8	229	0	0	0	0	242	240	42	1 547	36,8
DE 35 000 A 49 999 HABITANTS	68 993	784,0	88	0	0	0	0	67	66	4	150	37,5
DE 50 000 A 74 999 HABITANTS	59 215	1 020,9	58	0	0	0	0	72	22	1	230	230,4
DE 75 000 A 99 999 HABITANTS	28 756	1 369,3	21	0	0	0	0	39	1	1	8	8,0
DE 100 000 A 199 999 HABITANTS	58 347	2 333,9	25	0	0	0	0	54	1	0	346	
DE 200 000 HABITANTS ET PLUS	90 251	8 204,6	11	0	0	0	0	31	0	0		
<b>Total</b>	<b>783 075</b>	<b>21,4</b>	<b>36 570</b>	<b>4 134</b>	<b>1596</b>	<b>3 612</b>	<b>34 550</b>	<b>2509</b>	<b>2333</b>	<b>2 325</b>	<b>22 732</b>	<b>9,8</b>

Source : Enquête sur les personnels des Collectivités Territoriales et des Etablissements Publics locaux, Insee effectifs titulaires FPT en ETP au 31.12.2003