

Sujet

La création d'une maison de services au public

1. Sujets

1. Note administrative

Le sous-préfet de XX a été interpellé par des élus locaux ainsi que par les membres de l'association «La sauvegarde de nos services publics» qui s'inquiètent de la fermeture de différents services sur le territoire de plusieurs communes de l'arrondissement. En vue de la prochaine rencontre avec des maires et les membres de cette association, le sous-préfet vous demande de lui présenter le contexte des politiques d'accessibilité aux services et de déploiement des maisons de services au public, ainsi que les conditions de création et de fonctionnement optimal de ce type de structure.

2. QRC

Question : Le principe de continuité du service public.

2. Documents

Document 1 : «La Poste : 500 bureaux transformés en maisons de services au public», *La Dépêche*, 25/06/2015.

Document 2 : Charte sur l'organisation de l'offre des services publics et au public en milieu rural, 23 juin 2006.

Document 3 : Loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

Document 4 : Discours du Premier ministre lors du comité interministériel à la ruralité à Laon, le 13 mars 2015.

Document 5 : Décret n° 2016-403 du 4 avril 2016 pris pour l'application de l'article 27 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

Document 6 : «La Poste prête à transformer 1 000 de ses bureaux en maisons de services publics», *Le Monde*, 17.06.2015, Anne Michel.

Document 7 : Fiche technique «Créer une maison de services au public. Les points d'attention, étape par étape».

Document 8 : «Le déploiement des 1 000 maisons de services au public renforcé par un fonds inter-opérateurs», Commissariat à l'égalité des territoires, le 17/12/2015.

Document 9 : Commissariat général à l'égalité des territoires, «Cahier des charges pour la création et la labellisation par l'État des maisons de services au public», version stabilisée du 30 mars 2015.

Document 10 : «1 000 maisons de services au public» (site des maisons de services au public).

Document 11 : «Dispositif des maisons de services au public», question écrite n° 21 642 de M. Alain Joyandet (Haute-Saône – Les Républicains), publiée dans le *JO Sénat* du 05/05/2016.

Document 12 : *Enquête nationale auprès des maisons de services au public. Synthèse des résultats*, septembre 2015.

Document 13 : *Services au public. Monter et faire vivre une maison de services*, Édition Etd, juin 2014.

« La Poste : 500 bureaux transformés en maisons de services au public », *La Dépêche*, 25/06/2015

Un partenariat entre l'État et La Poste accélère le déploiement des maisons de services au public. 500 bureaux de poste à faible activité seront transformés afin de favoriser les activités de proximité.

La Poste comme pivot des services de proximité, c'est ce qui est en train de se dessiner notamment dans les zones rurales. Hier, Sylvia Pinel, ministre du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité, et Philippe Wahl, président-directeur général du groupe La Poste, ont présenté un partenariat entre l'État et La Poste visant à accélérer le déploiement des maisons de services au public dans les territoires où l'offre est déficitaire ou insuffisante. Pour améliorer la proximité et la qualité des services publics, 500 bureaux de poste à faible activité seront transformés et s'ajouteront aux maisons de services au public existantes.

Ils permettront d'atteindre l'objectif gouvernemental de créer 1 000 maisons de services au public un an plus tôt que prévu, soit dès la fin de l'année 2016.

Ces bureaux de poste accueilleront une gamme élargie de services en un lieu unique et seront labellisés par les préfets de département en concertation avec les élus et les opérateurs partenaires pour déterminer les implantations et l'offre à mettre en place. Ils rempliront ainsi des missions variées, pour le compte de partenaires nationaux (Pôle emploi, les caisses d'assurance maladie, de retraite, d'allocations familiales, de Mutualité sociale agricole).

Les premières transformations de bureaux de poste auront lieu dès cet été. Chaque département en zone rurale et en zone de montagne devrait en être doté. Alors que les populations de certains de ces territoires considèrent qu'elles sont victimes d'un « abandon », Sylvia Pinel a souligné l'importance du partenariat engagé avec La Poste : *« La question de l'accès aux services est un sujet de préoccupation majeur pour nos concitoyens. Chacun doit pouvoir bénéficier d'une offre de qualité et de proximité, quel que soit l'endroit où il vit. C'est un fondement de notre pacte républicain. C'est cette exigence qui a guidé les décisions du gouvernement et l'action de mon ministère en soutenant le déploiement de 1 000 maisons de services au public. Ce partenariat, grâce à La Poste, aux opérateurs et aux élus locaux, permettra d'atteindre cet objectif dès 2016. »* Cette activité de mutualisation des services permettra également à La Poste de réduire la fracture numérique entre les territoires et donc entre les citoyens, grâce à la mise à disposition d'équipements connectés.

Le financement

Le financement de ce réseau de services de proximité est assuré par la mise en place d'un fonds alimenté par les opérateurs de services : notamment Pôle emploi, les caisses d'allocation familiale, d'assurance maladie, de retraite, de la Mutualité sociale agricole, La Poste, la SNCF. Ce fonds financera 25 % du réseau – qu'il s'agisse de maisons de services publics portées par des collectivités ou créées dans des bureaux de poste. Dès 2015, 5 millions d'euros seront apportés par ce biais. Sur la période 2015-2017, ce fonds sera abondé à hauteur de 21,5 millions d'euros, soit un montant équivalent au financement apporté par l'État.

CHARTRE SUR L'ORGANISATION DE L'OFFRE DES SERVICES PUBLICS ET AU PUBLIC EN MILIEU RURAL

23 juin 2006

À l'issue des travaux de la Conférence nationale des services publics en milieu rural, l'État, les collectivités territoriales et les opérateurs de service public, conscients des enjeux de la présence des services publics en milieu rural en termes de cohésion sociale et territoriale, affirment la nécessité de promouvoir une politique nouvelle de maintien, d'amélioration et de développement de l'accessibilité et de la qualité des services publics.

Le rôle de l'État est double : en tant que gestionnaire de ses propres services publics mais également en tant que garant de la cohésion nationale. À ce titre, sa mission d'organisation et de régulation d'ensemble, seule capable de garantir l'effectivité de cette nouvelle politique, doit être renforcée.

Les collectivités territoriales attendent d'autant plus de cette démarche qu'elles sont, comme la population et l'État, attachées au service public et qu'elles assument aussi depuis longtemps de nombreux services publics et au public. Elles sont déjà engagées, de par leurs compétences propres, dans un processus d'adaptation de leurs services aux attentes de la population.

Les opérateurs de service public, soucieux d'adapter leurs modalités d'accueil aux besoins des usagers, s'inscrivent également dans cette approche.



L'État, les collectivités territoriales et les opérateurs de services publics souhaitent dès lors concrétiser dans ce document la démarche à entreprendre pour améliorer les services publics et au public sur tout le territoire.

Elle suppose l'implication de tous les acteurs et une réelle concertation ainsi que la recherche de nouvelles formes d'organisation de l'offre des services publics et au public en milieu rural.

Ils affirment que l'organisation de l'offre des services publics et au public doit être conçue à partir des nouveaux besoins des usagers et se fonder sur un diagnostic partagé des demandes et des offres associant étroitement les régions, les départements, les communes et les intercommunalités. La satisfaction des besoins de la population doit aussi être obtenue par une approche globale des coûts générés et la recherche de solutions efficaces concertées.

Constatant de surcroît l'échec fréquent des approches ponctuelles et sectorielles, l'État, les collectivités territoriales et les opérateurs :

- s'engagent sur une approche plus globale, initiée à l'échelon territorial pertinent et permettant la recherche de solutions adaptées et durables ;
- en respectant les principes suivants :
 - l'égalité entre les territoires et entre les citoyens qui suppose, de la part de l'État, la mise en œuvre d'une péréquation financière en faveur des collectivités situées dans les zones rurales et, en particulier, celles dont l'équilibre budgétaire est le plus fragile,
 - la qualité, ce qui implique que toute réorganisation se traduise par une amélioration dans la qualité des services rendus aux collectivités ou à la population,
 - la proximité et l'accessibilité aux services publics pour tous, dans les zones rurales.



Concrètement, lorsqu'il s'agit de modifier l'offre des services, l'État, les collectivités territoriales et les opérateurs s'engagent sur le processus suivant :

– participer dans chaque département à l'élaboration d'un diagnostic des besoins et des offres. Établi sous la responsabilité conjointe de l'État, du conseil général et de l'association des maires, ce diagnostic partagé associe les élus régionaux, départementaux et communaux ainsi que tous les opérateurs, publics comme privés ;

– informer le préfet, le président du conseil général et celui de l'association départementale des maires, en amont, de toute intention de réorganiser un service public ou au public.

Dans le cas de la carte scolaire et à compter de la rentrée 2007, les autorités académiques informeront en outre les exécutifs locaux concernés, deux ans avant les projets d'ouverture ou de fermeture de classes du 1^{er} degré. À cette fin, les exécutifs locaux fourniront en temps utile aux autorités académiques les données relatives aux effectifs des écoles.

En ce qui concerne les collèges, les autorités académiques transmettront annuellement à l'exécutif départemental les éléments permettant la confection de la carte scolaire des collèges publics.

Dans le cas particulier des transports ferroviaires intrarégionaux, l'information est délivrée au préfet et au président du conseil régional, la région étant autorité organisatrice de transports ;

– faire précéder toute réorganisation ou création d'une véritable concertation, animée par le préfet, avec les élus, les opérateurs de service public et les usagers, à un échelon territorial pertinent, départemental ou infradépartemental, notamment les intercommunalités ;

– intégrer dans tout projet de réorganisation, d'une part, des propositions pour améliorer la qualité ou l'accessibilité du service et, d'autre part, des garanties ou engagements de résultats fondés sur des indicateurs de suivi et la satisfaction des usagers ;

– après examen attentif de l'organisation territoriale des services mise en œuvre par l'État et les collectivités, rechercher toutes les formules de mutualisation, de regroupement – notamment sous la forme de l'offre d'un bouquet de services et de relais de services publics ou de dématérialisation des relations avec les gestionnaires de service public ou au public ;

– mettre en œuvre le projet retenu en définissant, sur une durée précise, les engagements de qualité de service de chacun des partenaires, assortis, pour les services mutualisés, d'engagements financiers pluriannuels.

L'État, les collectivités territoriales et les opérateurs reconnaissent le rôle du représentant de l'État comme garant de ce processus ainsi que, en l'absence de dispositions contraires, sa mission d'organisation de la concertation, de recueil et de mise à disposition des informations pour l'ensemble des services publics. Le cas échéant, il mettra en œuvre les procédures d'appel des décisions prévues au II de l'article 29 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 modifié.



L'État, au nom de l'intérêt général, de l'aménagement du territoire et de la péréquation entre les territoires, accompagne cette politique d'amélioration de la qualité et de l'accessibilité par des moyens financiers spécifiques et des actions propres au développement du haut débit sur tout le territoire.

Ceci se traduit par la mise à disposition dès 2006 d'une dotation identifiée, lisible, distincte des moyens de fonctionnement normaux des services, destinée à financer les projets retenus.

Les collectivités territoriales s'engagent à concourir à cette démarche, dans le cadre de leurs compétences.

**Loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens
dans leurs relations avec les administrations**

Article 27 (modifié par la loi NOTRe n° 2015-991 du 7 août 2015)

Afin de faciliter les démarches des usagers et d'améliorer la proximité des services publics sur le territoire en milieu urbain et rural, une maison des services publics réunit des services publics relevant de l'État ou de ses établissements publics, des collectivités territoriales ou de leurs établissements publics, des organismes de Sécurité sociale ou d'autres organismes chargés d'une mission de service public parmi lesquels figure au moins une personne morale de droit public.

Les agents exerçant leurs fonctions dans les maisons des services publics sont régis par les dispositions prévues par leur statut ou les dispositions législatives et réglementaires les concernant. Le responsable de la maison des services publics est désigné parmi les agents soumis aux dispositions de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires.

La maison des services publics est créée par une convention qui est approuvée par le représentant de l'État dans le département.

Cette convention définit le cadre géographique dans lequel la maison des services publics exerce son activité, les missions qui y sont assurées, les modalités de désignation de son responsable, les prestations qu'elle peut délivrer et les décisions que son responsable peut prendre dans le domaine de compétence de son administration ou signer sur délégation de l'autorité compétente. La convention prévoit également les conditions dans lesquelles les personnels relevant des personnes morales qui y participent exercent leurs fonctions. Elle règle les modalités financières et matérielles de fonctionnement de la maison des services publics ainsi que les modalités d'accès aux services publics des personnes ayant des difficultés pour se déplacer. Les services publics concernés peuvent être proposés, notamment en milieu rural, de façon itinérante dans le cadre géographique défini par la convention.

Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'État.

Discours du Premier ministre lors du Comité interministériel à la ruralité à Laon, le 13 mars 2015

[...]

Le premier principe, c'est de refuser toute opposition entre les territoires et de n'en abandonner aucun. La France a besoin de métropoles fortes et insérées dans la compétition internationale. Elle a tout autant besoin de territoires urbains et périurbains solides. Métropoles et territoires doivent se développer en harmonie pour assurer la cohésion sociale, territoriale de notre pays – sa cohésion nationale. Les espaces ruraux ne sont pas de simples espaces résidentiels ou récréatifs. Ils ne constituent pas – permettez-moi cette expression – l'arrière-cour de l'urbain. La République, c'est une même attention portée à tous, et en particulier aux territoires qui font face aux difficultés. Elle doit, dans les territoires les plus vulnérables, réinventer ses modes d'action et déployer aussi des moyens nouveaux.

Le second principe, c'est celui de la responsabilité des territoires. Il ne s'agit plus de saupoudrer les subventions, comme c'était trop souvent le cas par le passé, mais bien de travailler dans une logique de contrat, de partenariat, en apportant des financements à des projets clairement identifiés. Cela ne signifie en rien que l'État se désengage en matière d'aménagement du territoire. Au contraire, c'est une action publique plus ciblée, plus efficace, plus lisible pour nos concitoyens, et c'est le sens des réformes territoriales que nous avons engagées pour les régions, 13 désormais, pour les grandes métropoles, mais aussi pour leurs compétences, qui ont déjà fait l'objet d'un vote au Sénat et à l'Assemblée nationale à travers la loi NOTRe portée par Marylise Lebranchu et André Vallini.

L'État et les collectivités territoriales doivent mieux travailler ensemble. Et cela passe par une meilleure articulation des différentes politiques, sectorielles ou territoriales, et par une plus grande complémentarité. Après le temps de l'écoute, de la réflexion, de la rencontre – avec des associations d'élus, avec les parlementaires qui ont beaucoup travaillé sur ces questions –, des premières initiatives, vient aujourd'hui le temps de l'action, des décisions et des mesures. Une action pour réparer, chaque fois que la promesse d'égalité n'est pas tenue. Une action aussi pour replacer nos campagnes, ses territoires au cœur de notre projet pour la France. Et c'est pour cela que nous tenons cette réunion ici, à Laon, dans l'Aisne et en Picardie, région qui a eu souvent le sentiment d'être abandonnée ; beaucoup d'habitants ont parfois ce sentiment. Ce sont toutes ces actions que je vais détailler devant vous.

Une première série de mesures vise à garantir à tous un accès égal au service public. L'avenir, nous le savons bien, c'est le regroupement des moyens, condition d'un service de qualité, mais aussi, je viens de le dire, le renforcement des liens entre l'État et les collectivités territoriales. Nous voulons d'abord, avec Marisol Touraine, lutter contre les déserts médicaux, et cette expression, je crois, illustre bien le sentiment d'abandon que je viens d'évoquer. Pour lutter contre les déserts médicaux, nous devons rendre les territoires ruraux plus attractifs pour le personnel médical. Nous avons commencé d'agir en ce sens. C'est l'objectif des maisons de santé, qui regroupent en un seul endroit plusieurs disciplines médicales. Pour les médecins, c'est une incitation à s'installer dans ces territoires. Pour les patients, c'est un accès plus facile aux médecins spécialistes. Les habitants et les élus nous ont dit leur satisfaction devant ces dispositifs qui fonctionnent. La qualité des soins passe aussi par le développement d'une offre renouvelée, et nous devons aller plus loin. Plus loin pour que des jeunes médecins s'installent et qu'ils restent, et, nous le disions il y a quelques jours avec la ministre, il y a beaucoup d'enthousiasme chez les jeunes médecins, aujourd'hui, à travailler dans ces maisons de santé. Plus loin pour rendre les carrières en milieu rural attractives. Mille deux cents bourses seront versées aux étudiants pour qu'ils s'engagent à s'installer en milieu rural ; ce sont les contrats d'engagement de service public.

Les 200 maisons de santé supplémentaires – pour atteindre cet objectif de 800 à la fin de l'année – leur permettront d'exercer leur spécialité de manière coordonnée et de rapprocher l'offre de soins des patients.

Les nouvelles technologies offrent également de nouvelles possibilités. Des expérimentations en télé-médecine seront lancées en 2015. Ces méthodes innovantes permettront au patient d'éviter de se déplacer. Et s'il doit se déplacer, elles permettront de réduire les délais d'attente pour une consultation. En 2015, l'accès aux soins urgents en moins de trente minutes sera une réalité pour un million de personnes en plus. Toutes ces mesures, grâce à un partenariat renouvelé entre les élus et les agences régionales de santé, c'est une offre de soins répondant mieux aux besoins des territoires isolés.

Regroupement des moyens, renforcement des partenariats, c'est aussi dans cette logique que nous allons accélérer le déploiement des maisons de services au public qui accueillent différents services : Pôle emploi, la CAF, EDF, GDF. Ceci permettra de simplifier considérablement la vie des usagers, et nous allons visiter en tout début d'après-midi une de ces maisons de services au public. Monsieur le président du conseil général a veillé sur elle !

L'objectif, là aussi, est d'atteindre 1 000 maisons en 2016. La Poste propose de loger des maisons de services dans ses bureaux. Tout le monde connaît l'importance du réseau postal et le rôle irremplaçable qu'il joue dans le quotidien des territoires ruraux. Nous avons décidé, de manière pragmatique, d'en tirer parti. Des bureaux de poste, aujourd'hui en déficit d'activité, pourront accueillir dans les zones rurales et de montagne des maisons de services au public. Elles devront répondre à un cahier des charges précis sur la qualité du service délivré aux usagers.

Nous devons agir pour imaginer aussi de nouvelles manières de rendre le service public plus proche des citoyens, plus proche des usagers. C'est par exemple cette belle idée des services publics itinérants ou mobiles qui vont aux citoyens et non l'inverse. Une mission sera confiée très prochainement à un député du Pas-de-Calais, Nicolas Bays, pour préciser le plus rapidement possible cette démarche.

Regrouper les moyens existants, renforcer les partenariats, généraliser les expérimentations qui fonctionnent, c'est ainsi que nous garantirons à tous l'accès aux services publics. Mais il faut également des moyens supplémentaires. C'est pour cette raison – je l'ai annoncé lors du Congrès des maires, à Paris, à l'automne dernier – que la dotation d'équipement des territoires ruraux, pour les investissements des communes, sera augmentée, vous le savez, de 200 millions d'euros. Et je sais que le département de l'Aisne en bénéficiera.

Mesdames, Messieurs, la croissance démographique dans la France rurale de 2015 est forte ; contrairement à ce que l'on peut croire, elle est plus rapide souvent que celle du reste de la population française. On ne peut certes pas parler d'exode urbain, cela serait exagéré ! Mais partout en France, les territoires ruraux accueillent à nouveau des familles, des actifs, des retraités. Cette évolution est historique. Elle fait émerger une nouvelle géographie de la France rurale que nous devons accompagner.

**Décret n° 2016-403 du 4 avril 2016 pris pour l'application de l'article 27
de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens
dans leurs relations avec les administrations**

NOR : ARCR1529694D

Publics concernés : services déconcentrés de l'État ; gestionnaires des maisons de services au public.

Objet : procédure de création des maisons de services au public.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le décret détermine les modalités de création des maisons de services au public. Il précise le contenu de la convention-cadre conclue entre le gestionnaire de la maison de services au public et les personnes morales associées par les participants, qui définit les services rendus aux usagers, la zone dans laquelle la maison de services au public exerce son activité, les missions qui y sont assurées et les prestations qu'elle peut délivrer, dans le respect des prescriptions du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Références : le décret est pris pour l'application de l'article 27 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, dans sa rédaction issue de l'article 100 de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République.

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'Aménagement du territoire, de la Ruralité et des Collectivités territoriales,

Vu la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, notamment son article 27, dans sa rédaction issue de l'article 100 de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 ;

Le Conseil d'État (section des travaux publics) entendu,

Décète :

Article 1

I. - La convention-cadre, mentionnée au troisième alinéa de l'article 27 de la loi du 12 avril 2000 susvisée, précise, pour chaque maison de services au public :

- 1° sa dénomination et son périmètre d'intervention ;
- 2° son lieu principal d'activité ;
- 3° les personnes morales publiques ou privées associées en son sein ;
- 4° son gestionnaire ;
- 5° les missions qui lui sont confiées ainsi que les services et prestations délivrés aux usagers ;
- 6° les apports financiers, immobiliers, mobiliers et techniques de chacune des personnes morales associées ;
- 7° ses modalités de fonctionnement ;
- 8° les conditions dans lesquelles les personnels relevant des personnes morales qui y sont parties exercent leurs fonctions ;

9° les modalités d'accès aux services des personnes ayant des difficultés pour se déplacer ;
10° sa durée, les modalités de son évolution et de son renouvellement ainsi que les conditions et les conséquences de sa dénonciation.

Elle peut prévoir, en outre, des modalités permettant d'associer ou de consulter les usagers.

II. - La convention-cadre prévue au I peut être complétée par des conventions bilatérales conclues entre le gestionnaire et les personnes morales mentionnées au 3° du I.

Ces conventions peuvent traiter notamment des modalités de formation du ou des agents de la maison de services au public.

Article 2

L'ouverture de la maison de services au public et les services offerts par celle-ci sont portés à la connaissance du public par tout moyen.

Article 3

Le décret n° 2001-494 du 6 juin 2001 est abrogé.

Article 4

Le ministre de l'Aménagement du territoire, de la Ruralité et des Collectivités territoriales est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel de la République française*.

Fait le 4 avril 2016.

Manuel Valls

Par le Premier ministre : Le ministre de l'Aménagement du territoire, de la Ruralité et des Collectivités territoriales, Jean-Michel Baylet

« La Poste prête à transformer 1 000 de ses bureaux en maisons de services publics », *Le Monde*, 17.06.2015, Anne Michel

La Poste s'impose comme le meilleur allié de l'État pour maintenir les services publics dans les zones rurales. Selon nos informations, l'entreprise publique, qui est aussi la première société de services de proximité en France, propose au gouvernement de transformer 982 de ses 9 400 bureaux de poste répartis sur le territoire en maisons de services publics.

Sur les 982 sites proposés par La Poste, 500 environ pourraient être retenus par l'État, au terme d'un processus de sélection qui sera piloté, au cours des prochaines semaines, par les préfets. Ce sont eux qui auront la responsabilité de délivrer les labels, après concertation avec les élus locaux et les autres opérateurs de services publics intéressés par ces maisons.

Concept né il y a environ vingt ans mais resté longtemps encastré faute de volonté politique et de technologies adéquates, les maisons de services au public ont vocation, afin de mutualiser les coûts, à regrouper sous le même toit des opérateurs nationaux et locaux tels qu'EDF, GDF-Suez, la SNCF, Pôle emploi, la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM), la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) ou encore la Mutualité sociale agricole. Ces opérateurs peuvent être présents physiquement ou par l'entremise d'ordinateurs et de tablettes connectés à des services ou à des conseillers.

Rééquilibrer les comptes

Le développement de tels espaces, déjà amorcé sous la précédente majorité, constitue l'un des axes forts du plan Valls présenté le 13 mars pour la défense des campagnes. Alors qu'il existe déjà 362 maisons de ce type en France et que 150 autres sont en cours de création, le Premier ministre a porté l'objectif à 1 000 d'ici à la fin de 2016. L'offre de La Poste tombe donc à point nommé... 500 bureaux de poste suffiraient à atteindre le but fixé.

Pour l'opérateur postal, l'intérêt d'une telle mise à disposition, rémunérée, de ses bureaux et de ses personnels est évident. Alors que la loi l'a obligé à maintenir 17 000 points de contact sur le territoire (bureaux de plein exercice ou agences et relais plus légers, gérés avec des communes ou des commerçants) mais que la chute du courrier affecte fortement la fréquentation aux guichets, il s'agit de trouver de quoi revitaliser son réseau. Et rééquilibrer ses comptes.

Il y a urgence face aux nouvelles perspectives de baisse du courrier, escomptées autour de 6 % à 7 % l'an, et au boum des opérations dématérialisées. Les 982 bureaux ciblés sont situés dans des communes de 1 500 habitants en moyenne – souvent d'anciens chefs-lieux de canton – où ils accueillent moins de 70 personnes par jour... Cette moyenne masque des situations critiques (parfois moins de quarante visites quotidiennes).

Financement mutualisé

L'idée est donc de profiter de ce plan national de maisons de services publics pour consolider ces bureaux fragiles mais dont la plupart ont été récemment modernisés. Une telle transformation paraît bien accueillie par les élus locaux de tous bords et par les syndicats postaux, qui s'étaient montrés critiques face à de précédentes initiatives de diversification (vente de produits divers, nouveaux services à domicile...). Ils y voient, cette fois, une option conforme à la culture postale. Et ce, même si cette reconversion ne règlera pas tous les problèmes de l'opérateur, loin s'en faut.

De son côté, grâce à La Poste, l'État peut donner un coup d'accélérateur à son plan de soutien à la ruralité, en réimplantant des services publics dans des endroits délaissés. L'aide

du groupe postal apparaît d'autant plus opportune que les communes, hôtes actuels des maisons de services publics, sont dans une situation financière tendue. Elles ne sont donc pas mécontentes de passer la main.

Certes, le financement de ces nouvelles maisons restera mutualisé entre l'État, les collectivités et les opérateurs. Mais la facture sera moins élevée qu'auparavant car les locaux et le personnel seront ceux de La Poste. Quant au Fonds national de péréquation postale, créé pour garantir la présence de l'activité partout en France, il pourra être sollicité.

Lancement le 24 juin

Ainsi, selon les calculs du gouvernement, ces nouvelles maisons hébergées dans les bureaux de poste devraient coûter 32 000 euros par an en moyenne, au lieu de 45 000 à 50 000 euros pour les anciennes.

Interrogé par *Le Monde*, l'entourage de Sylvia Pinel, la ministre du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité, confirme que le partenariat avec La Poste sera lancé lors du conseil des ministres du 24 juin. Une communication sur le sujet sera alors faite par la ministre.

Le cabinet de M^{me} Pinel souligne qu'*« il reviendra aux préfets de conduire les discussions avec les opérateurs désirant entrer dans ce partenariat, et avec les élus, pour sélectionner les sites les plus opportuns »*. Si le plan se déroule sans accroc, un tiers des maisons de services publics « nouvel âge » pourraient ouvrir avant la fin de l'année.



FICHE TECHNIQUE

CRÉER UNE MAISON DE SERVICES AU PUBLIC LES POINTS D'ATTENTION, ÉTAPE PAR ÉTAPE

ÉTABLIR UN DIAGNOSTIC POUR DÉFINIR LE PROJET

1. Identifier un chef de projet

2. Formuler les enjeux et les objectifs

Des enjeux de :

- cohésion sociale : accompagnement des personnes, développement de nouveaux services, etc. ;
- maillage territorial : en tenant compte de la problématique d'isolement territorial, de la couverture spatiale des équipements, de la disparition de certains services classiques, du redécoupage administratif (évolution de l'intercommunalité), etc.

Élaborer un rapide diagnostic du territoire :

- données démographiques et socioéconomiques, organisations spatiales du tissu urbain, caractérisation et évolution des emplois, de l'habitat, des mobilités, etc.

3. Qualifier le besoin des usagers pour définir le public cible

- Qualifier la population présente sur le territoire (résidents, salariés, touristes, personnes de passage), repérer les équipements de services sur son territoire, identifier les pratiques à l'œuvre pour accéder aux services, etc.
- Repérage de nouveaux services à l'œuvre sur le territoire : covoiturage, sels, etc.

4. Prendre connaissance du cahier des charges de la labellisation

Prendre l'attache de la préfecture du département :

- contacter son référent en préfecture pour prendre connaissance du cahier des charges et des modèles types de convention ;
- faire un premier point rapide sur le projet et connaître ses attentes.

Analyser le cahier des charges et son adéquation au projet :

- pour la structure porteuse : horaires (24 heures par semaine minimum), aménagement du local (point d'accueil, point d'attente, espace confidentiel), équipement informatique (accès à internet en haut débit minimum), signalétique et identité graphique, déontologie, évaluation des actions menées ;
- pour les partenaires : formation du personnel, documentation, traitement des dossiers et questions transmises par la Maison, désignation d'un référent interne ;
- organisation d'un comité de pilotage par an ;
- coopération avec la cellule d'animation nationale.

5. Identifier les partenaires

- Repérer les acteurs présents sur le territoire en matière de services et qualifier leurs attentes ;

- qualifier l'offre de services rendue par les grands opérateurs (La Poste, Pôle emploi, CAF, CNAM, MSA, CARSAT, GRDF) : organisation territoriale, contenu et niveau de services, modalités de délivrance ;
- identifier l'offre de services rendue par les acteurs locaux : État, département, communes et intercommunalités, missions locales, maisons de l'emploi, associations ;
- éventuellement, identifier des partenaires porteurs d'une thématique spécifique (accès au droit, culture, tourisme, médicosocial...) pour développer une offre spécifique et adaptée au territoire ;
- mobiliser les partenaires : organisation de rencontres bilatérales avec les acteurs et partenaires, mise en place d'un comité de pilotage.

6. Calibrer l'offre de services

- Travailler les complémentarités avec l'offre existante ;
- sonder les acteurs sur le projet et constituer un noyau de départ ;
- organiser des visites de maisons de services au public existantes.

MONTER LE PARTENARIAT AVEC LES OPÉRATEURS DE SERVICES ET LES ACTEURS LOCAUX

1. Définir une offre de services pour la Maison

- Offre de base : accueil, accompagnement des usagers à l'utilisation des services en ligne, accompagnement des usagers dans leurs démarches administratives, mise en relation des usagers avec opérateurs, identification de situations nécessitant un porter à connaissance auprès des opérateurs (cf. convention locale) ;
- offre complétée : accompagnement à la création d'activité, partenariat avec préfecture sur délivrance de certains services (permis), accompagnement numérique, développement d'un tiers lieu, etc.

2. Définir une offre de services de base par opérateur

- Travailler avec les opérateurs et acteurs locaux qui constituent le noyau de départ : au moins deux opérateurs parmi La Poste, Pôle emploi, la CAF, la CNAM, la MSA, la CARSAT, GRDF et autant d'acteurs locaux que souhaités et partants ;
- traduction de l'offre globale par opérateur.

3. Signature des conventions globale et locales

DÉFINIR LE PORTAGE

1. Définir les modalités de délivrance des services (itinérance, antenne, réseau...)

- Point fixe dans une collectivité ;
- points d'accès organisés en réseau, sous forme d'antennes : plusieurs sites ;
- itinérance des services : permanences hors de la Maison (par exemple en entreprises) ;
- définition de la coordination des différents points de délivrance des services.

2. Choisir le portage juridique

Portage par la collectivité locale, par une structure existante, par un bureau de poste, création d'une structure *ad hoc*.

ORGANISER LA FAISABILITÉ TECHNIQUE DU PROJET

1. Identifier et choisir le lieu pour implanter la maison de services au public

- Localisation par rapport aux bourgs centres, disponibilités foncières et opportunités immobilières, etc. ;
- aménagement des locaux : accessibilité, aménagement intérieur (accueil, permanence, réunion, documentation, salle numérique, etc.), confidentialité.

2. Assurer l'accessibilité et la visibilité du lieu

Prendre connaissance de la charte graphique et de l'identité visuelle des maisons de services au public, prévoir la signalétique, l'accès au lieu pour tous les publics, etc.

3. Organiser l'accès numérique aux services

- Évaluer la couverture numérique du territoire, trouver une solution adaptée (borne, visio, webcam, type de matériel, maintenance, etc.) ;
- organiser matériellement l'accompagnement (surface) ;
- réfléchir à la mise à disposition d'un espace dédié ;
- prévoir les équipements informatiques indispensables au bon déroulement de l'activité de la maison de services, en lien avec les besoins définis dans l'offre de service.

4. Aménager l'espace disponible

Organiser les espaces d'accueil et de confidentialité, mobilier de bureau, etc.

5. Planifier et organiser le fonctionnement du lieu

Définir les horaires d'ouverture, le planning, l'animation du lieu, etc.

CALIBRER L'ÉQUIPE

1. Rédiger les profils de poste (missions et compétences)

- Définir les fonctions indispensables au fonctionnement de la Maison : accueil, accompagnement, coordination, administration de la structure, etc. ;
- définir les compétences requises : en fonction de l'offre définie et de la présence ou pas de personnel dans la collectivité (le cas échéant) ;
- définir les savoir-être et qualités : polyvalence, diplomatie et pédagogie.

2. Définir une offre de formation adaptée

- Pour renforcer des compétences existantes, pour spécialiser un agent qui se réoriente, etc. ;
- pour actualiser la connaissance de l'offre de services délivrée localement par les opérateurs ;
- prendre connaissance de l'offre nationale de formation du réseau.

PRÉPARER LE BUDGET DE LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC

1. Évaluer les charges

Définir les coûts d'investissement (aménagement des locaux, conception d'outils de communication, etc.) et de fonctionnement (salaires, maintenance informatique, hébergement, fournitures, etc.).

2. Évaluer les recettes

Intégrer le financement (FNADT + fonds inter-opérateurs) lié à la labellisation en maison de services au public : la labellisation permet de bénéficier d'un financement de 50 % de son budget annuel de fonctionnement, avec un plancher de 10 000 € par an et un plafond de 35 000 € par an. En cas de labellisation dans l'année, la demande de subvention peut porter sur le budget de l'année considérée, même pour la période de l'année civile avant la labellisation, si bien entendu la structure était déjà en activité. À noter que, pour ce qui concerne le fonctionnement, le soutien du FNADT et celui de la DETR (ou d'autres subventions de l'État au fonctionnement de la Maison) ne sont pas cumulables.

Repérer les autres aides financières existantes :

- collectivités, département et région : aides à l'investissement et au fonctionnement (contrat de plan État-région, contrats départementaux) ;

- autres financements en fonction des projets : Europe, fondations, etc. ;
- mise à disposition d'un fonctionnaire territorial.

3. Construire le budget de fonctionnement et le plan d'investissement de la maison de services

Il est recommandé de caler son budget (et ses subventions en fonctionnement) sur l'année civile.

PRÉPARER LA LABELLISATION ET OBTENIR LE FINANCEMENT

Transmettre son dossier de demande de financement.

Contactez son référent en préfecture pour connaître les modalités pratiques de la labellisation et transmettre son dossier.

L'accord du préfet sera obtenu sous réserve du respect du cahier des charges par la convention-cadre. Cet accord ouvre droit à un financement par l'État et permet de bénéficier de l'expérience du réseau national des maisons de services au public. Le dossier est à transmettre à son contact en préfecture ou à la personne dédiée sur ce sujet à la demande du contact en préfecture. Une seule demande de subvention (regroupant FNADT et fonds inter-opérateurs) est à faire. Le dossier sera instruit en préfecture. Lorsque les crédits seront délégués par le SGAR, la préfecture prend un arrêté de subvention pour verser les crédits.

LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC, OUTIL DE DÉVELOPPEMENT LOCAL

1. Organiser le suivi de l'activité

- Établissement d'un tableau de bord permettant de mesurer la fréquentation, les services rendus, l'activité du lieu, etc. ;
- préparer le rapport d'activité en fonction du projet et des exigences attendus par financeurs.

Le portail www.maisonsdeservicesaupublic.fr intégrera un tableau de bord ouvert à toutes les Maisons pour effectuer ce suivi.

2. Communiquer sur le projet

- S'inscrire dans la signalétique des maisons de services au public et mobiliser le kit de communication du réseau (affiche, kakémono, plaquette) ;
- prévoir la préparation d'une inauguration de la Maison : communiqué de presse, etc. ;
- construire une stratégie de communication pour informer le public et rendre lisible l'offre de services rendus.

3. Animer les partenariats

Mise en place d'un comité de pilotage (au minimum une fois par an) avec les collectivités concernées, la préfecture de département et les partenaires pour faire un bilan de l'année écoulée et tracer les perspectives de l'année à venir.

S'inscrire, s'il existe, dans le réseau départemental pour bénéficier d'échanges de bonnes pratiques, d'un suivi plus important et de relais en cas de difficultés.

4. S'inscrire dans le réseau national

- Bénéficier des outils mis à la disposition du réseau : portail collaboratif, fiches pratiques, annuaire, forum, formations, etc. ;
- contribuer aux travaux du réseau : déploiement, temps de travail technique, rencontres nationales et régionales, etc.

« Le déploiement des 1 000 maisons de services au public renforcé par un fonds inter-opérateurs », Commissariat à l'égalité des territoires, le 17/12/2015

Les sept opérateurs du dispositif se sont engagés, le 4 décembre dernier, dans la création d'un fonds de financement des 1 000 Maisons qui seront installées d'ici la fin 2016. Doté de 20 millions d'euros pour trois ans, ce fonds prendra en charge 25 % du budget de fonctionnement de chaque Maison, à la même hauteur que l'État. La participation minimale est fixée à 10 000 euros, et le montant maximal est établi à 17 500 euros, tant par l'État que par le fonds inter-opérateurs, pour une aide globale de 50 %.

Financement des MSAP

25 % : État
25 % : opérateurs nationaux
50 % : porteurs de projets

Financement des MSAP portées par le groupe La Poste

50 % : Fonds postal de péréquation territoriale
25 % : État
25 % : opérateurs nationaux

Cet accord national a été signé avec l'État – représenté par le CGET, qui pilote la politique publique d'accessibilité aux services – par les sept partenaires du dispositif :

- Pôle emploi ;
- la Caisse nationale d'allocations familiales ;
- la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés ;
- la Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole ;
- la Caisse nationale d'assurance vieillesse ;
- GRDF ;
- le groupe La Poste ;
- et par la Caisse des dépôts et l'Union nationale des points d'information et de médiation multiservices.

NB : pour les 500 maisons de services au public qui seront ouvertes dans les bureaux de poste, le soutien de l'État s'élèvera à 8 000 euros par Maison, et l'apport du fonds inter-opérateurs à égale hauteur.

Déployées en territoire rural et périurbain, 380 maisons de services au public sont déjà labellisées.

COMMISSARIAT GÉNÉRAL À L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES

**Cahier des charges pour la création et la labellisation par l'État
des maisons de services au public**

Version stabilisée du 30 mars 2015

Le Commissariat général à l'égalité des territoires est en charge du pilotage du programme des maisons de services au public.

Pour permettre la labellisation des maisons de services au public, le préfet de département se référera à la circulaire interministérielle du 2 août 2006 qui en fixe les critères, ainsi qu'à la Charte nationale de qualité des « relais services publics », qui lui est annexée. Ces critères sont complétés en fonction de l'évolution des pratiques constatées, des technologies numériques et des textes législatifs et réglementaires.

Ces critères sont les suivants :

- une compatibilité, quand il existe, avec le schéma départemental d'accessibilité des services au public ;
- une distance de l'ordre de 20' ou davantage en véhicule motorisé d'une autre maison de services au public, sauf exception liée notamment à une situation d'enclavement ;
- l'adéquation de l'offre de services délivrée avec les besoins et attentes des habitants et, en tout état de cause, parmi les opérateurs signataires, au moins deux opérateurs des champs de l'emploi et des prestations ou de l'aide sociale (en 2014, le nombre de partenaires moyen dans une maison de services au public, opérateurs nationaux ou locaux confondus, est de 7 partenaires signataires) ;
- une convention locale est signée entre la structure porteuse de la maison de services au public et les opérateurs partenaires ;
- une ouverture régulière minimum de 24 h par semaine sur l'ensemble des prestations prévues (en 2014, une maison de services au public est ouverte en moyenne 30 h par semaine). Par ailleurs, le préfet veillera à la compatibilité des horaires d'ouverture avec les besoins des habitants et les rythmes de vie du territoire (cette adaptation peut concerner des ouvertures les mercredis et/ou samedis, certaines fins de journée ou entre 12 h et 14 h, les jours de marché ou de manifestation attirant du public) ;
- un animateur d'accueil (en 2014, les animateurs des MSAP sont le plus souvent de catégorie A ou B), formé par chaque opérateur partenaire, qui assure une liaison directe avec un agent référent et destinataire d'une information et formation régulières. Le ou les animateurs de la maison de services au public (en moyenne 2 agents/1,2 ETP en 2014, sur la base de 30 heures d'ouverture par semaine) assurent à la fois une mission d'accueil du public et une mission d'interlocuteur des opérateurs quant à la qualité et au développement de l'offre délivrée. Ils assurent l'accueil, l'information, l'orientation et la mise en relation avec les opérateurs, formalisée au besoin par des prises de rendez-vous. En se référant aux recommandations des opérateurs, et sur quelques procédures en nombre restreint, ils assistent le public dans la constitution de son dossier, dont ils s'assurent de la complétude. La délivrance éventuelle de prestations de service relevant du secteur concurrentiel devra s'effectuer, le cas échéant, dans des conditions de marché qui restent à définir ;
- un local comportant au minimum un point d'accueil du public par l'animateur, un point d'attente assise et un espace confidentiel permettant des bonnes conditions d'entretiens, qu'ils soient en direct ou à distance *via* l'outil numérique. Une attention particulière doit être portée à la bonne visibilité extérieure du site, dans un lieu central et emblématique ouvert au public, et à la mise en place d'une signalétique cohérente pour orienter les usagers qui

souhaitent se rendre dans la maison de services, complétée, dès l'obtention de la labellisation, de l'affichage de la signalétique nationale ;

– les précisions et garanties nécessaires sur la qualité de la couverture numérique. L'équipement numérique doit être en adéquation avec les besoins et les usages du public. La maison de services comporte au minimum un outil informatique à la disposition du public avec liaison internet, avec la meilleure connexion possible (512 kbits/s est un débit nécessaire pour permettre l'accès en visioconférence) ;

– les comptes d'exploitation et bilans des années antérieures et/ou le budget prévisionnel pour l'année en cours ou à venir, qui rendent compte du coût annuel de fonctionnement ;

– le cas échéant, le choix de modes d'organisation locaux comme l'itinérance des services, la localisation multi-sites ou la mutualisation dans des équipements culturels comme les médiathèques, pour faciliter la diffusion de l'offre de services.

Le Commissariat général à l'égalité des territoires a confié à la Caisse des dépôts et consignations la création et l'animation du réseau des maisons de services au public.

Cette mission d'animation vient en appui du CGET pour le pilotage du programme des maisons de services au public et doit contribuer à atteindre l'objectif de 1 000 structures mutualisées et labellisées d'ici 2017.

Le programme annuel d'animation est adopté par le Comité stratégique national, présidé par la ministre en charge de l'Égalité des territoires. Dans le cadre de cette mission :

– la Caisse des dépôts et consignations accompagne les structures porteuses pour la création de maisons de services au public, notamment par un soutien méthodologique et une aide à la mise en place de l'offre de services au public ;

– les maisons de services au public intègrent automatiquement, du fait de leur labellisation, le dispositif national d'animation du réseau des maisons de services au public ;

– elles s'engagent à répondre aux sollicitations de la Caisse des dépôts et consignations, et notamment à renseigner les différents indicateurs de suivi et de pilotage de l'activité des maisons de services au public.

1 000 maisons de services au public (site des maisons de services au public)

Un enjeu : accéder, partout et pour tous, aux services essentiels

L'accessibilité des services au public est l'un des principaux enjeux en matière d'égalité des territoires. Cette politique concerne toute la population et, par voie de conséquence, tous les territoires et notamment les plus fragiles (habitants des quartiers populaires, des campagnes périurbaines, des villes petites et moyennes comme des communes rurales), ainsi que l'ensemble des services considérés comme essentiels.

Objectif : 1 000 maisons de services au public

Face à la tendance à la métropolisation et à la concentration des services, dans un contexte où les usages numériques sont devenus incontournables, la question de l'accès aux services interroge les dispositifs existants et les pistes de mutualisation des services. Elle impose d'assurer une présence équilibrée des services au public en favorisant les solutions de mutualisation qui permettent de maintenir une présence physique de proximité et de qualité, grâce à un accueil polyvalent, aux outils numériques et au travail partenarial des différents acteurs qui remplissent des missions de service public ou d'intérêt général.

Afin d'améliorer l'égalité d'accès aux services publics sur tout le territoire, le gouvernement a ainsi décidé, dès 2013, de consolider la démarche expérimentale « + de services au public » en créant d'ici fin 2016 un réseau de 1 000 maisons de services au public. Cette politique publique est pilotée par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET).

Pour ce faire, le gouvernement et les opérateurs nationaux ont annoncé en 2015 :

- poursuivre le développement d'espaces mutualisés favorisant l'accès du public aux services qui leur sont essentiels, par la transformation des relais services publics et la création de nouvelles maisons de services au public, en partenariat avec les collectivités territoriales sur l'ensemble du territoire national ;
- s'appuyer sur l'offre du groupe La Poste et la mise à disposition d'un certain nombre de ses bureaux situés en zones rurales et de montagne pour héberger, selon le diagnostic local, des maisons de services au public ;
- consolider financièrement les dispositifs de soutien au fonctionnement de ces Maisons, en prenant à leur charge la moitié de leur budget de fonctionnement. L'État et les opérateurs nationaux viennent ainsi conforter, aux côtés des collectivités locales, cette politique publique au service des citoyens et usagers.

1. Des mesures gouvernementales successives

La mutualisation des services, sous forme de guichet unique, s'est beaucoup développée au cours des deux dernières décennies sous des formes très diverses (centres sociaux, maisons de santé, relais services publics, maisons de services, espaces ruraux emploi formation, maisons de l'emploi, points information médiation multiservices...).

Créé en 2006 suite à la Conférence nationale des services publics en milieu rural, le label relais services publics a contribué à promouvoir la proximité et la qualité des services mais aussi à garantir une logique d'aménagement du territoire et de coordination de l'offre de services publics.

En 2010, lors du comité interministériel d'aménagement du territoire, l'État a signé un protocole d'accord national, « + de services au public », visant à expérimenter sur une durée de 3 ans, dans 22 départements (un par région) et une région d'outre-mer, une offre mutualisée de services au public afin de renforcer l'accessibilité des services en zone rurale

en utilisant tous les modes d'accès (physiques ou dématérialisés) et en regroupant dans des lieux uniques un bouquet de services.

Le comité interministériel pour la modernisation de l'action publique du 17 juillet 2013 a décidé de généraliser la création d'espaces mutualisés de services au public réunissant des grands opérateurs nationaux chargés de missions de service public (La Poste, la SNCF, les réseaux nationaux énergétiques, Pôle emploi, les caisses d'assurance maladie, de retraite, d'allocations familiales, de Mutualité sociale agricole), en promouvant la mise en place de maisons de services au public.

En 2014, un rapport « Mission pour l'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des services au public dans les territoires fragiles » a été réalisé afin d'analyser les dispositifs existants et proposer des solutions afin que chacun ait accès à un bouquet de services au public, quel que soit le territoire où il réside.

2. Une politique publique inscrite dans la loi

Fin 2014, dans le cadre des Assises des ruralités, l'objectif d'amélioration de l'accès aux services publics a été confirmé et inscrit dans la priorité 1 du comité interministériel aux ruralités du 13 mars 2015, « Garantir à tous l'égalité d'accès aux services », mesure 6 « 1 000 maisons de services au public pour mieux rendre service ».

Fin 2014, 363 relais services publics maillaient le territoire national dans 19 régions et 65 départements.

Afin de réduire plus vite les inégalités d'accès aux services, le gouvernement décide, avec les opérateurs, d'accélérer le plan de déploiement des maisons de services au public sur l'ensemble du territoire, grâce notamment à un partenariat avec La Poste.

Dès janvier 2015, le rapport du député Jean Launay soulignait les « Conditions du maintien de services publics dans les territoires et la contribution que La Poste pourrait y apporter » aboutissant, en conseil des ministres le 24 juin 2015, à la proposition de transformer 500 bureaux de poste en maisons de services au public. Ces nouveaux lieux permettront à chaque citoyen de disposer d'une gamme élargie de services, mais aussi de trouver écoute, aide et accompagnement pour leurs démarches de la vie quotidienne.

Le choix des nouvelles ouvertures s'appuie sur les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public prévus par le projet de loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe – article 98). Ceux-ci visent à anticiper et prévoir l'armature des services de demain, à l'échelle de chaque département.

La loi NOTRe, n° 2015-991 du 7 août 2015 (article 100), inscrit les maisons de services au public comme suit :

« Les maisons de services au public ont pour objet d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services, en milieu rural et urbain, pour tous les publics.

Elles peuvent rassembler des services publics relevant de l'État, des collectivités territoriales ou de leurs groupements, d'organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public ainsi que les services nécessaires à la satisfaction des besoins de la population.

Pour chaque maison, une convention-cadre conclue par les participants mentionnés au deuxième alinéa définit les services rendus aux usagers, la zone dans laquelle la maison de services au public exerce son activité, les missions qui y sont assurées et les prestations

qu'elle peut délivrer, dans le respect des prescriptions du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Cette convention prévoit également les conditions dans lesquelles les personnels relevant des personnes morales qui y sont parties exercent leurs fonctions. Elle règle les conditions de financement et les modalités de fonctionnement de la maison de services au public, ainsi que les modalités d'accès aux services des personnes ayant des difficultés pour se déplacer.

L'offre de services peut être organisée de manière itinérante ou selon des modes d'accès dématérialisés [...]. »

3. Un changement de nom et des financements renouvelés

La marque « Maison de services au public » a été déposée sous le n° 15 4 173 174 pour le compte du Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), qui pilote la politique publique et assure le suivi de son déploiement.

La marque « Maison de services au public » est octroyée par le préfet de département sur la base d'un cahier des charges qui permet l'octroi de financements de l'État et d'un fonds national alimenté par plusieurs opérateurs. Au préalable, les collectivités ou associations qui portent un tel projet doivent signer une convention locale avec les opérateurs nationaux et locaux de services de proximité.

Jusqu'en 2015, l'État subventionnait 25 % du budget de fonctionnement des Maisons, avec un plancher de subvention à 10 000 € et un plafond à 17 500 €. À partir du 1^{er} janvier 2016, grâce au fonds national doté de 19 millions d'euros pour 3 ans, la prise en charge passe à 50 % du budget de fonctionnement, avec un plancher à 10 000 € et un plafond à 35 000 €.

Les maisons de services au public portées par La Poste sont aussi financées pour moitié par le Fonds de péréquation territoriale. Ce fonds, dont l'accord national a été signé le 4 décembre 2015, est alimenté par Pôle emploi, la Caisse nationale d'allocations familiales, la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés, la Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, Gaz réseau distribution France (GRDF) et le groupe La Poste. La création de ce fonds en 2016 marque la volonté des opérateurs nationaux et des services de l'État de construire ensemble une réponse adaptée en termes d'offre de services à tous les citoyens, où qu'ils se trouvent, et de contribuer ainsi à la réduction des inégalités sociales et territoriales. Afin d'assurer une réponse homogène et d'offrir des services de qualité, le dispositif a été renforcé par la mise en place d'un réseau national, animé par la Caisse des dépôts.

**« Dispositif des maisons de services au public », question écrite
n° 21 642 de M. Alain Joyandet (Haute-Saône – Les Républicains),
publiée dans le *JO Sénat* du 05/05/2016**

M. Alain Joyandet attire l'attention de M. le ministre de l'Aménagement du territoire, de la Ruralité et des Collectivités territoriales sur le dispositif des maisons de services au public (MSAP). En créant une offre regroupée de services au public sur un seul et même lieu, les MSAP ont permis de mettre en place un réel outil de proximité permettant leur accès aux citoyens les plus éloignés, notamment à ceux habitant dans les zones rurales ou périurbaines. Lors du comité interministériel aux ruralités du 13 mars 2015, le Premier ministre a décidé d'accélérer le plan de déploiement des 1 000 maisons de services au public. Cette politique publique a été confortée par la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République, notamment à travers deux de ses articles, l'article 98 sur la mise en place des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services publics, ainsi que l'article 100 évoquant les MSAP. Un accord a par la suite été signé, le 4 octobre 2015, entre l'État et sept opérateurs pouvant être représentés dans les MSAP : Pôle emploi, la Caisse nationale des allocations familiales, la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés, la Mutualité sociale agricole, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, Gaz réseau distribution de France et La Poste. Même s'il reconnaît l'importance de ces opérateurs dans ce dispositif, qui permettra d'étendre au plus grand nombre l'accessibilité des services au public, il s'étonne de l'absence de la Direction générale des finances publiques en tant que partenaire des MSAP. En effet, ses services ont un rôle primordial à l'heure de la généralisation de la déclaration en ligne. De plus, cette administration connaît une modification de son organisation sans précédent avec la fermeture de nombreuses trésoreries en zone rurale. Il lui demande donc s'il compte intégrer à l'avenir la Direction générale des finances publiques en tant que partenaire des MSAP.

En attente de réponse du ministère de l'Aménagement du territoire, de la Ruralité et des Collectivités territoriales.

Enquête nationale auprès des maisons de services au public

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS Septembre 2015

L'enquête en bref : une enquête pour mieux connaître les maisons de services au public et comprendre leurs attentes.

UN LIEU DE PROXIMITÉ

> Les maisons de services au public enregistrent en moyenne une forte affluence du public...

- 55 visites hebdomadaires en moyenne, soit près d'1 million par an, par extrapolation, sur la base des 363 lieux.

> ... mais, la fréquentation est extrêmement hétérogène au sein du réseau existant

Nombre de visites hebdomadaires :

- moins de 31 visites : 50 % ;
- entre 31 et 61 visites : 20 % ;
- entre 61 et 91 visites : 11 % ;
- entre 91 et 121 visites : 9 % ;
- plus de 121 visites : 10 %.

> Les espaces sont accessibles mais leur visibilité est à développer

- 20 % n'ont pas d'enseigne extérieure !
- Les plus petites structures sont les moins bien loties (75 % disposent d'une enseigne extérieure).
- Les maisons de services au public de grande envergure sont plus accessibles aux personnes à mobilité réduite et disposent d'un parking à proximité (100 %).
- Les locaux sont partagés dans 1 cas sur 2. Et dans 50 % des cas, la mutualisation se fait avec la mairie ou la communauté de communes.

UN LIEU POLYVALENT AU SERVICE DES USAGERS

> 55 % sont aussi des espaces publics numériques, mais pas seulement...

Votre maison de services au public remplit-elle d'autres fonctions ?

Espace public numérique : 55,2 %.
Point d'accès au droit : 22,4 %.
Centre social : 17,0 %.
Maison de l'emploi : 13,9 %.
Télé-centre : 5,5 %.
Maison des associations : 4,8 %.

> Des accueils parfois multi-sites et un service itinérant

- 90 % assurent l'accueil physique sur un seul site, *versus* 12 % qui l'effectuent sur plusieurs.
- 7 % disposent d'un service itinérant.

LES PUBLICS ET LEURS DEMANDES

> Les publics sont le plus souvent :

- des demandeurs d'emploi ;

- de la communauté de communes (néanmoins, 30 % déclarent ne pas venir de la communauté de communes et effectuer un long trajet) ;
- plutôt des femmes ;
- de 40 à 60 ans.

> Les demandes d'aides et de prestations sociales (CMU, RSA...), l'emploi et la formation sont les principales raisons de la venue des publics, mais pas seulement...

- Il y a également d'importants besoins d'accès aux outils numériques ;
- des questions relatives au logement, à l'énergie, à l'accès au droit et aux aspects juridiques.

LES PARTENARIATS

> Afin de permettre un meilleur accompagnement des usagers, des pistes d'amélioration sont clairement identifiées

- Bénéficier pour chaque partenaire d'un contact référent ;
- bénéficier plus régulièrement d'actualisations sur les offres de services partenaires et être davantage formé par les partenaires ;
- plus de partenariats et de permanences ;
- plus de services pour attirer la population active ;
- des formations en informatique gratuites pour rendre les usagers plus autonomes et développer l'accès aux outils numériques.

LES MISSIONS DE L'AGENT

> La polyvalence des missions encourage les agents à développer leurs compétences au service des maisons de services au public

- 8 agents sur 10 consacrent du temps pour se former et s'informer ;
- 7 sur 10 consacrent du temps au développement de la notoriété de la maison de services au public ;
- 4 sur 10 cherchent de nouveaux partenaires, développent des projets et évaluent la satisfaction des usagers.

> Bien que 7 sur 10 consacrent du temps à développer la notoriété de la maison de services au public, le « manque de notoriété » est cité comme l'une des principales difficultés

<p>Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez au quotidien dans votre métier ? (Plusieurs réponses possibles)</p> <p>Manque d'échanges avec d'autres agents de sites similaires : 36,8 %.</p> <p>Manque de notoriété, difficultés à attirer le public : 35,8 %.</p> <p>Savoir répondre à une grande diversité de demandes : 33,4 %.</p> <p>Difficulté à impliquer les opérateurs, les autres collectivités : 31,1 %.</p> <p>Sentiment de ne répondre que partiellement aux besoins des usagers : 25,7 %.</p>

> Focus sur les difficultés rencontrées par le personnel, en fonction du poste occupé

Les principales difficultés des **agents d'accueil** :

- le manque d'échanges avec d'autres sites ;
- savoir répondre à une grande diversité de demandes.

Les principales difficultés des **responsables** :

- les difficultés à impliquer les opérateurs ;
- le manque de notoriété.

Le « manque d'échanges avec d'autres sites » se retrouve comme difficulté pour toutes les fonctions.

LES ATTENTES

> 1 sur 2 affirme ne pas être suffisamment formé.

> **L'enquête révèle les besoins de formation prioritaires**

- Pour 43 %, la priorité est la formation aux dispositifs des partenaires/opérateurs publics ;
- pour 14 %, c'est sur les métiers d'animation et d'accueil qu'il faut d'abord se former ;
- enfin, 33 % déclarent des besoins en formation dans d'autres domaines tels que la communication, le juridique (Trésor public, droit du travail et surendettement...) et le RSI (régime social des indépendants).

> **Seul 1 sur 10 estime n'avoir besoin d'aucune formation.**

> **Focus sur 4 axes prioritaires :**

ÉCHANGER

40 % souhaitent des temps de rencontre mais aussi : un forum, un annuaire des agents.

DISPOSER D'UNE IDENTITÉ COMMUNE

57 % souhaitent des supports de communication.

BÉNÉFICIER DE RESSOURCES ET D'OUTILS

51 % aspirent à la mise en place d'un outil de gestion automatisé mais aussi : des contenus thématiques, de la veille...

SE FORMER

20 % souhaitent un plan de formation ainsi qu'un appui juridique.

À noter : l'échange reste une priorité parmi les attentes envers la cellule d'animation. Ils sont pourtant 7 sur 10 à avoir déjà tissé des liens avec d'autres agents d'accueil dans des structures équivalentes, et plutôt dans le cadre d'un réseau structuré.

> **D'autres services souhaités**

3 sur 10 souhaiteraient aussi :

- « de la veille sur les besoins des usagers » ;
- « un partage des pratiques de travail » ;
- « un appui juridique ».

Plus du quart sont intéressés par des présentations de projets locaux.

2 sur 10 auraient besoin d'un « plan de formation », d'une « cartographie des lieux et un annuaire des agents », d'« outils de *reporting* et de pilotage de leur activité » et d'un « appui à la mise en place de projets ».

> **Focus sur les responsables**

Ils se démarquent clairement sur les points suivants :

- une forte demande de « soutien et d'aide à la structuration de réseaux territoriaux (au niveau local, départemental et/ou régional) », qu'ils placent en priorité n° 1 pour près de 80 % ;
- davantage de veille sur les besoins des usagers ;
- des outils de *reporting* et de pilotage de leur activité ;
- des présentations de projets locaux.

***Services au public. Monter et faire vivre une maison de services,
Édition Etd, juin 2014***

Organiser la formation du personnel

La formation actualisée des agents d'accueil est une des conditions d'une mutualisation effective. En effet, la connaissance que ces derniers pourront avoir de l'offre de services et des modes de fonctionnement de l'ensemble des opérateurs partenaires est indispensable pour établir des liens entre les services et apporter une réponse de qualité aux usagers.

Celle-ci se traduit, dans la plupart des cas, par une période d'immersion de l'agent d'accueil au sein de l'organisme en question – pour une durée variant entre une demi-journée et deux jours – afin d'en comprendre les pratiques et l'offre de services.

Cette pratique, relativement généralisée, pose néanmoins un certain nombre de questions : comment organiser les formations de manière efficiente quand les partenaires se multiplient ? Quel niveau de connaissance doit-on ou peut-on viser sur un temps court ? Comment actualiser les informations régulièrement ?

Aussi, il peut être pertinent d'engager sur ce sujet une réflexion avec l'ensemble des partenaires (ainsi qu'avec les espaces mutualisés alentour, le cas échéant) afin d'organiser collectivement la formation des agents d'accueil : séances d'information collective, utilisation des outils de visioconférence, mise en place d'un socle commun de compétences, etc.

Au-delà des formations organisées avec les opérateurs au sujet de leur offre de services, il faudra prévoir également d'accompagner le personnel dans le développement de ses compétences pour l'accueil du public (médiation et accueil de publics en difficulté, par exemple), l'animation (animation de réunion, de formations, etc.) ou l'utilisation des outils numériques si besoin.

La mise en place d'actions de formation continue du personnel d'accueil suppose alors que la structure porteuse prévoit les moyens nécessaires, notamment en termes de management (personnel, compétences, etc.).

Définir des indicateurs de suivi et d'évaluation

L'évaluation est un outil de pilotage qui doit permettre d'améliorer le dispositif et de gagner en qualité et efficacité, facilitant ainsi l'engagement des partenaires et financeurs. En effet, le CGET a identifié un certain nombre de prérequis à l'engagement des opérateurs nationaux dans un projet d'espace mutualisé de services au public. Outre le fait que le projet doive s'inscrire dans le cadre de la stratégie d'implantation nationale définie par chacun des opérateurs, ceux-ci attendent notamment que soit mis en place au plan local un système de pilotage faisant appel à des tableaux de bord détaillés et produits de manière récurrente, afin de mesurer en continu la performance du lieu en matière de qualité de service et de satisfaction des usagers.

La mise en place d'outils de recueil des données peut par ailleurs permettre d'alimenter et d'améliorer la connaissance territoriale sur les publics et services et de mesurer les évolutions. Cette démarche de « diagnostic permanent » peut ainsi faciliter la mise en œuvre (ou l'ajustement) par les acteurs locaux d'actions adaptées aux besoins observés.

Tout cela suppose de définir des critères et indicateurs d'évaluation et de mettre en place des outils de suivi adéquats et harmonisés, ce qui s'avère souvent complexe, en raison notamment de l'hétérogénéité des exigences, des critères de suivi et des bases de données respectives des opérateurs partenaires. De plus, le choix des informations recueillies dépend

aussi souvent des attentes des financeurs (par exemple, un projet qui bénéficie du FSE devra pouvoir justifier des publics qui ont été accueillis).

L'exercice d'évaluation devrait permettre de mesurer à la fois les bénéfices pour le territoire, pour les usagers et pour les partenaires. Il a pourtant tendance à se limiter à un recueil de données quantitatives relatives à la fréquentation du site (volumétries de demandes par type de service et par opérateur, nombre de rendez-vous réalisés sur les bornes visio-accueil, nombre de procédures en ligne opérées, etc.). On note une plus grande difficulté à évaluer l'impact qualitatif, notamment en termes d'amélioration de l'accessibilité permise par ce nouveau mode d'organisation, par la mesure de la satisfaction des usagers. Pour cela, il peut être envisagé de faire appel à un prestataire extérieur.

3. Commentaire

1. Lecture et découverte du sujet et des documents

a) Le sujet

Le sujet ne soulève pas de difficulté particulière de compréhension, même si la mise en situation et une partie de la commande sont formulées de manière implicite.

Vous comprenez en effet aisément en lisant l'énoncé que vous êtes en poste dans une sous-préfecture et que vous exercez vos fonctions sous l'autorité du sous-préfet. De même, la forme du document à produire n'est pas citée explicitement, mais comme on vous demande de présenter un dispositif à votre supérieur, vous pouvez en déduire que vous devrez rédiger une note.

Enfin, concernant la thématique, il vous est demandé, en vue de la prochaine rencontre de votre responsable avec des maires et des membres d'une association, de lui présenter «*le contexte des politiques d'accessibilité aux services et de déploiement des maisons de services au public*» puis de l'informer sur «*les conditions de création et de fonctionnement optimal de ce type de structure*».

En prenant donc bien le temps d'analyser chaque terme de l'énoncé, vous arrivez à identifier les axes sur lesquels il conviendra d'apporter des informations à votre supérieur : le contexte qui a présidé à la création des maisons de services au public, dans le cadre des politiques territoriales d'accessibilité aux services ; puis les conditions de mise en place et de fonctionnement optimal d'une telle maison (il ne faudra pas limiter l'analyse à la création de cette structure mais expliquer aussi de quelle façon son fonctionnement peut être optimisé).

Le sujet ne comporte aucun piège même s'il est, pour partie, formulé de façon implicite (quant à la mise en situation et au document à produire). Par ailleurs, même si cela n'est pas énoncé explicitement non plus, vous ne devez mobiliser aucune connaissance extérieure mais fonder votre analyse et votre démonstration sur les seuls éléments du dossier joint.

À la lecture du sujet, vous comprenez donc la forme que prendra en principe la réponse à la commande, ainsi que les dimensions de la thématique qui devront être abordées dans le document à produire.

b) Survol des documents

Le dossier est assez volumineux mais d'un abord relativement aisé car il ne contient pas de document très long ni technique. Il importera de l'exploiter très précisément afin d'apporter à votre supérieur des éléments opérationnels qui lui permettront de renseigner au mieux ses interlocuteurs.

Votre dossier est composé de treize documents, qui sont de natures très diverses. Il regroupe en effet des textes ayant une portée juridique (Charte sur l'organisation de l'offre des services publics et au public en milieu rural, loi

n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations), des articles de presse (*La Dépêche*, *Le Monde*), une question parlementaire, l'extrait d'un discours prononcé par le Premier ministre et différents documents d'information émanant d'autorités publiques (Commissariat général à l'égalité des territoires, maisons de services au public...).

En exploitant le dossier, vous constaterez que certains documents abordent des questions identiques de façon plus ou moins précise. Ainsi, des redites et des redondances peuvent apparaître entre des documents du dossier, ce qui vous obligera à approfondir l'exploitation de certains et, au contraire, à passer plus vite sur d'autres.

À ce stade, il est important d'analyser d'abord la liste des documents puis de survoler le dossier. Ce survol va vous permettre d'identifier la longueur, l'origine et la portée (juridique ou non) des documents. Pour ce faire, vous attacherez une importance particulière aux titres, aux sous-titres et à l'introduction des textes, afin de comprendre rapidement quels aspects de la thématique ils traitent et si vous devrez les lire tous dans leur intégralité.

Cet exercice de survol permet de constater que le document 7, le plus long du dossier, présente assez précisément la procédure à suivre lors de la création d'une maison de services au public, même s'il ne semble pas (à la lecture des titres de ses grandes parties) aborder le contexte général ayant conduit à la mise en place de ce type de structure. Il pourra ainsi constituer un document essentiel autour duquel s'organisera votre exploitation du dossier.

Les deux articles de presse (documents 1 et 6) évoquent un même aspect de la thématique (le partenariat conclu entre l'État et le groupe La Poste, même si, au regard des titres, les objectifs chiffrés semblent différer) en présentant le cadre général de la politique de déploiement des maisons de services au public. Ils peuvent constituer d'excellents documents d'entrée pour appréhender le sujet en expliquant ses grandes lignes mais sans détailler tous les aspects techniques, qui seront cependant nécessaires au traitement opérationnel des différents points de la commande.

Les autres documents du dossier proposent une vision partielle de la thématique tout en éclairant tel ou tel point. Ils présentent tous, à des degrés divers, un intérêt pour traiter le sujet.

Le **document 1** reproduit un article de presse généraliste du 25 juin 2015 indiquant que 500 bureaux de poste seront transformés en maison de services au public (MSAP).

Le **document 2** présente une charte relative à l'organisation de l'offre des services publics en milieu rural.

Le **document 3** est un très court extrait (un article) d'une loi de 2000 dont il est précisé qu'elle a été modifiée en 2015. En survolant ce texte, on saisit qu'il traite des maisons de services au public.

Le **document 4** propose un bref extrait d'un discours prononcé par le Premier ministre Manuel Valls dans lequel il parle de la ruralité. Là encore, le simple survol du document permet d'identifier rapidement qu'il évoque les MSAP.

Le **document 5** présente un décret ; son objet indique qu'il concerne la procédure de création des maisons de services

au public. Lors du survol du texte, on comprend qu'il liste tous les éléments devant figurer dans une convention-cadre.

Le **document 6** est un article de presse précisant que La Poste se déclare prête à transformer 1 000 de ses bureaux en MSAP. Cet article fait écho au document 1 mais il faudra comprendre pourquoi, alors que ces deux documents ont été publiés presque à la même date (en juin 2015), l'un mentionne 500 bureaux de poste à transformer, et l'autre 1 000.

Le **document 7** expose, étape par étape, la procédure à suivre pour créer une maison de services au public.

Le **document 8** traite plus spécifiquement des modalités de financement en cas de création d'une telle structure.

Le **document 9** reproduit le cahier des charges nécessaire à la création et à la labellisation par l'État des maisons de services au public et il indique donc les obligations qui s'imposeront aux porteurs du projet.

Le **document 10** propose une contextualisation du dispositif des MSAP. Il rappelle que leur création s'inscrit dans le prolongement d'actions déjà entreprises par les pouvoirs publics en matière de réduction des inégalités territoriales dans l'accès aux services de base.

Le **document 11** reproduit la question posée par un parlementaire au ministre de l'Aménagement du territoire, de la Ruralité et des Collectivités territoriales sur le dispositif des maisons de services au public.

Le **document 12** reprend des extraits d'une enquête nationale menée auprès des maisons de services au public qui souligne les difficultés rencontrées par leurs personnels et présente des recommandations afin d'améliorer leur fonctionnement.

Le **document 13** précise comment créer et faire vivre une MSAP en éclairant deux dimensions spécifiques : la formation du personnel et la définition d'indicateurs de suivi et d'évaluation.

Après ce travail de survol de la liste des documents puis du dossier, vous devez avoir une idée plus précise de l'intérêt de chaque texte pour le traitement de la commande. Vous pouvez avoir repéré notamment que le document 7 contient des informations essentielles, en particulier les étapes à respecter lors de la création d'une maison.

2. Exploitation du dossier et élaboration du plan

a) Exploitation du dossier

Après avoir, dans un premier temps, lu la liste des documents puis survolé rapidement le dossier pour y trouver les éléments nécessaires à la construction de votre note, il convient d'exploiter le dossier d'une façon plus précise et approfondie afin d'en extraire les informations dont vous aurez besoin pour traiter les deux dimensions sur lesquelles votre supérieur vous interroge.

Les informations nécessaires à la rédaction de la note vont être précisées ci-dessous. Peut-être avez-vous déjà à l'esprit la façon dont elles s'articuleront – en deux ou trois temps –, dans la perspective de l'élaboration du plan.

• Document 1

Il précise qu'un partenariat entre l'État et La Poste doit permettre d'accélérer le déploiement des maisons de services au public ; il prévoit la transformation en MSAP de 500 bureaux de poste ayant une faible activité.

Le gouvernement a fixé pour objectif la création de 1 000 maisons de services au public en 2017. Ce partenariat permettra d'atteindre l'objectif gouvernemental un an plus tôt que prévu, soit dès la fin de l'année 2016.

Le document précise brièvement en quoi consiste une MSAP : il s'agit d'un lieu unique remplissant des missions variées pour le compte de partenaires nationaux (Pôle emploi, caisses d'assurance maladie, de retraite, d'allocations familiales, de Mutualité sociale agricole).

Il fournit aussi trois informations intéressantes : l'exigence d'une labellisation de ces maisons par les préfets, les modalités de financement et une mise en perspective de cette politique de proximité avec une déclaration de la ministre du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité : *« La question de l'accès aux services est un sujet de préoccupation majeur pour nos concitoyens. Chacun doit pouvoir bénéficier d'une offre de qualité et de proximité, quel que soit l'endroit où il vit. C'est un fondement de notre pacte républicain. C'est cette exigence qui a guidé les décisions du gouvernement et l'action de mon ministère en soutenant le déploiement de 1 000 maisons de services au public. »*

• Document 2

La Charte sur l'organisation de l'offre des services publics et au public en milieu rural précise que cette offre suppose, par définition, l'implication de tous les acteurs, une réelle concertation ainsi que la recherche de nouvelles formes d'organisation.

Les mesures engagées doivent poursuivre un triple objectif : l'égalité entre les territoires et entre les citoyens ; la qualité des solutions proposées ; la proximité et l'accessibilité des services publics pour tous.

Toutefois, avant toute décision, il faut établir un diagnostic des besoins et des offres déjà proposées.

• Document 3

La loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, qui a été modifiée par la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (dite « loi NOTRe »), précise :

- l'objectif assigné aux MSAP : *« faciliter les démarches des usagers et [...] améliorer la proximité des services publics sur le territoire en milieu urbain et rural »* ;
- les acteurs engagés : les services publics relevant de l'État ou de ses établissements publics, les collectivités territoriales ou leurs établissements publics, les organismes de Sécurité sociale, les autres organismes chargés d'une mission de service public (parmi lesquels figure au moins une personne morale de droit public) ;
- les conditions juridiques à respecter : conclure une convention qui doit être approuvée par le représentant de l'État dans le département.

• Document 4

Dans son discours, le Premier ministre rappelle l'objectif que s'est fixé le gouvernement : atteindre le seuil de 1 000 MSAP implantées sur le territoire avant la fin de l'année 2016. Cette politique s'inscrit dans une logique d'égalité entre les territoires et les individus et s'efforce d'éviter que certaines zones rurales ne se sentent abandonnées par les pouvoirs publics. Pour ce faire, le Premier ministre appelle à un regroupement des moyens dans une logique de mutualisation.

• Document 5

Dans le prolongement du document 3, qui reprend l'article 27 de la loi du 12 avril 2000, le décret n° 2016-403 du 4 avril 2016 précise les modalités de création d'une maison de services au public, le contenu de la convention-cadre conclue entre son gestionnaire et les opérateurs associés, la zone dans laquelle la maison exercera son activité, les missions qui y seront assurées ainsi que les prestations qu'elle pourra délivrer.

Le texte indique également que les décisions retenues devront respecter les prescriptions énoncées dans le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

• Document 6

Il indique que La Poste va proposer la transformation de 1 000 bureaux de poste en MSAP ; or le document 1, publié quasiment à la même date, cite le chiffre de 500 bureaux. Cette différence s'explique par le fait que, parmi les 1 000 bureaux proposés par le groupe La Poste, seuls 500 seront retenus pour devenir des MSAP, au terme d'un processus de sélection piloté par les préfets.

• Document 7

Cette fiche technique, émanant de la Caisse des dépôts et consignations et du site *Maisondeservicesaupublic.fr*, détaille l'ensemble des étapes à respecter en vue de créer une MSAP. Il faut d'abord établir un diagnostic afin de définir le projet puis le partenariat avec les opérateurs de services et les acteurs locaux. Il convient ensuite de déterminer le portage le plus adapté, d'organiser la faisabilité technique du projet et de préparer le budget de la maison.

La fiche examine chaque étape et énonce ses enjeux et ses objectifs en termes de cohésion sociale et de mailage territorial.

Elle souligne ainsi la nécessité de :

- qualifier le besoin des usagers pour définir le public cible ;
- prendre connaissance du cahier des charges de la labellisation ;
- identifier les partenaires ;
- calibrer l'offre de services ;
- définir une offre de services pour la maison (offre de base ou offre complétée) ainsi qu'une offre de services de base par opérateur ;
- signer des conventions globale et locales ;
- définir les modalités de délivrance des services (itinérance, antenne, réseau...) ;
- choisir le portage juridique ;
- identifier et choisir le lieu d'implantation de la maison ;
- assurer l'accessibilité et la visibilité du lieu ;

- organiser l'accès numérique aux services ;
- aménager l'espace disponible ;
- planifier et organiser le fonctionnement du lieu ;
- rédiger les profils de poste (missions et compétences) ;
- définir une offre de formation adaptée ;
- évaluer les charges et les recettes ;
- construire le budget de fonctionnement et le plan d'investissement de la MSAP.

Le document précise aussi la procédure de labellisation de la maison et explique dans quelle mesure la structure labellisée constitue un outil de développement local.

• Document 8

Ce document, qui provient du Commissariat général à l'égalité des territoires, expose les modalités de financement des MSAP en distinguant les deux hypothèses envisageables lors de leur création :

- le financement des maisons qui ne sont pas portées par le groupe La Poste : il est assuré à 25 % par l'État, à 25 % par les opérateurs nationaux et à 50 % par les porteurs de projets ;
- le financement des maisons portées par le groupe La Poste : il est assuré à 25 % par l'État, à 25 % par les opérateurs nationaux et à 50 % par le Fonds postal de péréquation territoriale.

• Document 9

Le Commissariat général à l'égalité des territoires, qui est chargé de piloter le programme MSAP, a élaboré un cahier des charges pour la création et la labellisation par l'État de ces maisons. Le document énumère toutes les obligations auxquelles souscrivent les partenaires associés au processus de création : signature d'une convention locale, engagement d'ouvrir au moins vingt-quatre heures par semaine...

• Document 10

Ce document d'information, extrait du site des maisons de services au public, précise l'objectif général du dispositif – « accéder, partout et pour tous, aux services essentiels » – puis dresse un historique des mesures prises par les pouvoirs publics pour restaurer une relative égalité entre territoires dans l'accès aux services de base : création en 2006 du label « relais services publics », à la suite de la Conférence nationale des services publics en milieu rural ; signature du protocole d'accord national « + de services au public » lors du comité interministériel d'aménagement du territoire de 2010 ; mise en place de maisons de services au public à la suite du comité interministériel pour la modernisation de l'action publique du 17 juillet 2013...

Le texte précise par ailleurs les fondements juridiques de la politique d'accès pour tous aux services de base (loi NOTRe...).

• Document 11

Le sénateur Alain Joyandet interpelle, par le biais d'une question parlementaire, le ministre de l'Aménagement du territoire, de la Ruralité et des Collectivités territoriales sur le fait qu'il conviendrait, en raison de la fermeture de nombreuses trésoreries en zones rurales, d'intégrer la Direction générale des finances publiques parmi les partenaires des MSAP.

• Document 12

L'enquête nationale menée en septembre 2015 auprès des maisons de services au public aboutit à un résultat mitigé quant au fonctionnement de ces structures, la moitié d'entre elles ayant une fréquentation relativement faible.

Les auteurs de cette enquête soulignent aussi le manque d'échanges entre les MSAP et formulent des préconisations (à mettre en relation avec « les conditions [...] de fonctionnement optimal » du dispositif, évoquées dans l'énoncé du sujet) pour améliorer leur fonctionnement ; elles visent en particulier à améliorer la formation des agents et à renforcer les liens entre les maisons.

• Document 13

Dans le prolongement du document 12, le guide *Services au public. Monter et faire vivre une maison de services* identifie deux axes d'intervention susceptibles d'optimiser le fonctionnement d'une MSAP : investir dans la formation du personnel et définir des indicateurs de suivi et d'évaluation pour faciliter la mise en œuvre (ou l'ajustement), par les acteurs locaux, d'actions adaptées aux besoins observés.

b) Élaboration du plan

En principe, l'élaboration du plan ne doit pas soulever de grandes difficultés, la commande proposée étant relativement facile à identifier. Celle-ci s'articule autour de deux axes principaux, relatifs aux MSAP, à partir desquels doit se structurer la démonstration.

Lors de la construction du plan, il faut veiller à ce que ces deux dimensions soient traitées de façon opérationnelle, c'est-à-dire suffisamment précise pour permettre au sous-préfet d'informer les maires et les membres de l'association qui l'ont interpellé sur les actions envisageables afin de sauvegarder les services au sein des MSAP. Il conviendra de lui rappeler les obligations légales et réglementaires à remplir en vue de créer ce type de structure mais aussi les solutions possibles pour optimiser son fonctionnement.

Le plan s'articulera autour des deux grandes parties résultant de la commande ; vous auriez pu également le bâtir en trois parties. Chacune des parties peut s'organiser en sous-parties (mais ce n'est pas une obligation) :

I. La politique d'égal accès aux services de base pour tous les territoires repose sur le déploiement de 1 000 maisons de services au public

I.1. Le contexte et les enjeux des politiques d'égal accès aux services

I.2. Le cadrage général des MSAP

II. La création d'une maison de services au public

II.1. Les démarches et les procédures à respecter lors de la création d'une maison de services au public

II.2. Les actions à engager pour assurer un fonctionnement optimal de la maison de services au public

Une conclusion n'est pas nécessaire dans ce type de note.

4. Corrigé proposé

Sous-préfecture de XX

Le ...

Note à l'attention de Monsieur le Sous-Préfet

Objet : L'accessibilité aux services essentiels dans la cadre de la création d'une maison de services au public

L'accessibilité à l'ensemble des services de base pour tous les citoyens, quel que soit leur lieu de résidence, constitue un enjeu fort pour la puissance publique, alors que certains territoires peuvent parfois éprouver un sentiment d'abandon. Pour faire suite à l'interpellation dont vous avez fait l'objet et en vue de votre prochaine rencontre avec des maires et des membres de l'association « La sauvegarde de nos services publics », dans un premier temps vous sera rappelé le cadre général de la politique d'accessibilité aux services, dans laquelle s'inscrit la création des maisons de services au public (MSAP) (I). Dans un second temps vous seront présentées les conditions présidant à la création d'une telle maison ainsi que les actions à engager afin d'en assurer un fonctionnement optimal au service des usagers (II).

I. La politique d'égal accès aux services de base pour tous les territoires repose sur le déploiement de 1 000 maisons de services au public

La lutte contre les inégalités territoriales en matière d'accès aux services publics a conduit à l'adoption de politiques publiques d'aménagement du territoire. Les maisons de services au public constituent aujourd'hui le principal instrument devant permettre de rétablir un accès, partout et pour tous, aux services essentiels.

• I.1. Le contexte et les enjeux des politiques d'égal accès aux services

Les transformations sociales, la tendance à la concentration des services mais aussi les contraintes financières que connaît la France ont profondément modifié le rapport qu'entretiennent les citoyens avec les services, publics en particulier. Dans ce contexte de changement, l'accessibilité des services au public est l'un des principaux enjeux en matière d'égalité des territoires, un aspect déterminant des politiques d'aménagement.

Si ces politiques concernent toutes les populations, elles ciblent particulièrement les plus fragiles et surtout les habitants des quartiers populaires éloignés des centres-villes, ceux des campagnes périurbaines, des villes – petites et moyennes – et des communes rurales et/ou de montagne.

La disparition de certains services a été parfois rendue nécessaire par la baisse de leur fréquentation, à l'image de bureaux de poste qui n'accueillent plus que quelques dizaines de personnes par jour. Cela ne doit toutefois pas conduire à l'abandon de ces territoires car, comme le rappelait le Premier ministre en mars 2015 lors du comité interministériel à la ruralité, la croissance démographique de la France rurale est plus rapide que celle du reste de

la population française, ce qui oblige à anticiper ces évolutions. Dans un tel contexte, les politiques d'accès aux services apparaissent d'autant plus indispensables qu'en restaurant l'égalité entre zones urbaines, périurbaines et rurales, elles favorisent le développement, la dynamisation et l'attractivité des territoires.

Dès lors, la question de l'accès aux services considérés comme essentiels a conduit à interroger l'efficacité des dispositifs existants ; on a ainsi constaté qu'ils ne permettaient pas toujours une présence équilibrée des services au public sur le territoire national.

Dès 2006, des « relais services publics » ont été créés, mais ils ne couvraient pas l'ensemble des territoires souffrant de désertification administrative. Ils ont donc été remplacés par des maisons de services au public.

La création des MSAP s'est aussi inscrite dans le prolongement du comité interministériel d'aménagement du territoire de 2010, qui a décidé la mise en place d'une offre mutualisée de services au public par le regroupement d'un bouquet de services dans un lieu unique, et du comité interministériel pour la modernisation de l'action publique de 2013, qui a acté la généralisation de ces espaces mutualisés de services au public rassemblant les grands opérateurs nationaux chargés de missions de service public.

Aujourd'hui, l'objectif est de se tourner vers ces solutions de mutualisation des coûts, qui permettent de maintenir, en un lieu unique, une présence physique de proximité et de qualité grâce à un accueil polyvalent, aux outils numériques et au travail partenarial de divers acteurs remplissant des missions de service public ou d'intérêt général.

La stratégie de coordination de l'offre de services publics, initiée par l'adoption en 2006 de la Charte sur l'organisation de l'offre des services publics et au public en milieu rural, a été confortée par le vote de la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République. Cette loi a conduit à la création du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, dans le cadre duquel un plan d'action doit être mis en œuvre, dans chaque département, afin d'organiser l'armature des services essentiels à la population. Pour cela, le schéma et les plans d'action sur la base desquels s'inscrivent les implantations de MSAP doivent s'appuyer sur l'expression des besoins des usagers.

Ces maisons constituent désormais l'outil de référence de cette politique de proximité. Elles ont pour objet, comme le dispose l'article 100 de la loi NOTRe, « d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services, en milieu rural et urbain, pour tous les publics ». Elles peuvent réunir des services publics relevant de l'État ou de ses établissements publics, des collectivités territoriales ou de leurs groupements, des organismes de Sécurité sociale et d'autres organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public, ainsi que les services nécessaires à la satisfaction des besoins de la population.

En juin 2015, 362 maisons de services au public maillaient le territoire national, avec pour objectif la réduction des fractures géographiques. Mais comme de fortes inégalités subsistaient entre les territoires, le gouvernement a décidé d'intensifier l'implantation de ces structures : dans le discours qu'il a prononcé le 13 mars 2015, lors du comité interministériel à la ruralité, le Premier ministre, Manuel

Valls, a annoncé l'objectif de 1 000 maisons couvrant le territoire hexagonal à la fin de l'année 2016.

Créer une maison de services au public suppose d'identifier les acteurs à mobiliser et de retenir le montage juridique le plus approprié au regard des spécificités du territoire.

• I.2. Le cadrage général des maisons de services au public

Les MSAP, qui ont vocation à devenir les structures de droit commun en matière d'accessibilité aux services, constituent l'outil privilégié de la politique de réduction des inégalités territoriales. Elles fonctionnent sur la base d'un guichet unique et doivent offrir à chaque citoyen une gamme élargie de services pour l'aider et l'accompagner dans toutes les démarches de la vie quotidienne (demandes d'aide et de prestations sociales, questions sur les dispositifs d'emploi et de formation...).

Afin d'être efficace, le dispositif MSAP doit reposer sur la mobilisation et l'implication de tous les acteurs engagés dans les problématiques d'aménagement du territoire et d'accessibilité aux services : tout d'abord, le Commissariat général à l'égalité des territoires, qui agit pour ces politiques au nom de l'État ; ensuite, les grands opérateurs nationaux pour lesquels des informations sont données au sein des maisons (Pôle emploi, la Caisse nationale d'allocations familiales, la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, GRDF, le groupe La Poste...) ; enfin, les porteurs de projet. Il s'agira le plus souvent de collectivités locales (commune ou intercommunalité), même si le portage par des associations, à l'instar de celle qui vous a interpellé, est également possible.

Les maisons relèvent d'un cadrage juridique unique mais il existe une certaine souplesse dans les formes qu'elles peuvent prendre qui leur permet de répondre aux spécificités de chaque territoire. Ainsi, pour faciliter l'accès à ses services et l'adapter aux contraintes des usagers, la MSAP pourra être implantée sur des sites différents, proposer un service itinérant ou même assurer des permanences sur les marchés. De même, les locaux où sera fixée l'activité de la MSAP pourront être partagés avec ceux de la mairie, d'un centre social ou même d'un bureau de poste. Le groupe La Poste jouera en effet un rôle majeur dans les prochains mois en matière d'implantation de MSAP, un partenariat entre l'État et cet opérateur ayant été conclu afin d'accélérer le déploiement de nouvelles maisons dans 500 bureaux de poste enregistrant une faible activité.

Que la création de la MSAP se réalise avec ou sans le concours de La Poste, une convention-cadre devra être conclue entre toutes les structures associées, en application de l'article 27 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000. Conformément aux dispositions du décret n° 2016-403 du 4 avril 2016, cette convention devra notamment définir le périmètre géographique d'intervention de la maison, les missions qui lui seront confiées, les prestations qu'elle pourra délivrer aux usagers, ou encore mentionner les modalités d'accès aux services publics pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer. La convention devra également préciser les apports financiers – dans leurs dimensions techniques, mobilières et immobilières – provenant de chacune des personnes morales associées. Concernant le volet financier, il conviendra de distinguer

deux grandes hypothèses, selon que le portage est assuré par La Poste ou par un autre acteur ; les modalités de financement diffèrent en effet en fonction du type de montage retenu. Ainsi, dans le cadre général du portage par un acteur autre que le groupe La Poste, le financement de la MSAP incombera pour 25 % à l'État et pour 25 % aux opérateurs nationaux, les 50 % restants relevant des porteurs de projet ; dans l'hypothèse d'une MSAP portée par La Poste, le financement des 50 % restants sera pris en charge non par les porteurs de projet mais par le Fonds postal de péréquation territoriale.

La réussite de l'ouverture d'une maison de services au public suppose l'établissement préalable d'un diagnostic et l'adoption d'une offre de services correspondant aux besoins des usagers ; elle est aussi subordonnée à la mise en œuvre de diverses mesures destinées à garantir l'efficacité et la qualité des informations et prestations fournies.

II. La création d'une maison de services au public

Créer une MSAP nécessite des démarches en vue d'obtenir sa labellisation. Des mesures particulières pourront être décidées pour assurer l'efficacité et la qualité des services proposés aux usagers.

• II.1. Les démarches et les procédures à respecter lors de la création d'une maison de services au public

La création d'une MSAP implique, au préalable, d'établir un diagnostic afin de vérifier la compatibilité du projet avec les enjeux en matière de cohésion sociale et de maillage territorial. Cela suppose d'identifier les besoins des usagers pour déterminer les publics cibles et, par conséquent, les partenaires susceptibles d'être mobilisés. Ceux-ci devront proposer une offre de services de base qui pourra être complétée, le cas échéant, par des prestations justifiées par les spécificités territoriales. À l'issue de cette phase, il conviendra de définir le portage juridique du projet, les modalités de délivrance des services (permanences, itinérance...) et d'organiser la faisabilité du projet en choisissant le lieu optimal pour implanter la maison. Il faudra ensuite composer l'équipe ou recruter le personnel qui aura la responsabilité de la structure. Enfin, des démarches devront être engagées pour obtenir la labellisation attestant le respect du cahier des charges imposé en matière de création d'une maison de services au public, en application des dispositions du 30 mars 2015 définies par le Commissariat général à l'égalité des territoires.

C'est le préfet de département qui décide d'accorder ou non la labellisation de la maison en se référant à la circulaire interministérielle du 2 août 2006 ainsi qu'à la Charte nationale de qualité des « relais services publics ». Cette labellisation est indispensable pour bénéficier du concours financier des pouvoirs publics. Le préfet vérifiera notamment la compatibilité de l'implantation retenue avec le schéma départemental d'accessibilité des services au public, l'existence d'une convention locale signée entre la structure porteuse de la MSAP et les opérateurs partenaires (parmi ceux-ci, au moins deux doivent opérer dans les domaines de l'emploi, des prestations ou de l'aide sociale), ainsi que l'adéquation de l'offre de services avec les besoins et les attentes des usagers. Le préfet contrôlera aussi la réalité

de divers éléments matériels tels qu'une distance minimale – de l'ordre de vingt minutes en véhicule motorisé – séparant la future maison d'une structure similaire (sauf exception liée en particulier à une situation d'enclavement), une ouverture régulière d'au minimum vingt-quatre heures hebdomadaires pour l'ensemble des prestations annoncées (et la cohérence des horaires d'ouverture avec les besoins des habitants et les rythmes de vie du territoire) ou encore le respect de la confidentialité des informations données, rendue possible par l'organisation du local (qui doit comporter un point d'accueil du public par un animateur, un point d'attente assise et un espace confidentiel assurant de bonnes conditions d'entretien).

Si ces différents critères doivent être réunis pour obtenir la labellisation, ils ne garantissent cependant pas le succès du projet. Pour optimiser la qualité et l'efficacité du fonctionnement de la maison, plusieurs mesures peuvent être conseillées.

• II.2. Les actions à engager pour assurer un fonctionnement optimal de la maison de services au public

Une enquête nationale menée auprès des MSAP indique les conditions à remplir pour garantir à une telle structure un fonctionnement optimal. Il importe ainsi de lui assurer une visibilité maximale, en y apposant par exemple une enseigne extérieure. En effet, l'enquête constate que les MSAP ont une bonne accessibilité mais que leur visibilité, insuffisante, doit être développée et améliorée, ce qui explique sans doute le déficit de fréquentation dont elles souffrent parfois. Parallèlement, il convient de consacrer du temps à faire connaître la future maison, le « *manque de notoriété* » étant identifié comme l'une des principales difficultés rencontrées par les gestionnaires de MSAP : la moitié d'entre elles ont moins de trente et une visites par semaine.

L'efficacité de la maison repose aussi sur la qualité des informations délivrées aux usagers et suppose de proposer aux personnels une formation adaptée ; la moitié des agents interrogés déclarent en effet ne pas être suffisamment formés (sur les dispositifs des partenaires, les techniques d'animation ou d'accueil ou encore sur des thématiques plus spécifiques comme les questions juridiques). Cet aspect, qui apparaît comme capital, nécessite d'engager des actions de formation du personnel. On peut par exemple prévoir, pour un agent de MSAP, des périodes d'immersion au sein des organismes sur lesquels il sera amené à fournir des renseignements, pour qu'il comprenne leurs pratiques et qu'il connaisse leur offre de services. Afin d'optimiser cette formation, il est recommandé d'y impliquer l'ensemble des opérateurs en l'organisant collectivement, à destination de tous les agents d'accueil. À cette occasion pourront être programmées des séances collectives d'information, l'utilisation d'outils de visiocommunication ou l'acquisition d'un socle commun de compétences. Parallèlement, on pourra conseiller d'accompagner le personnel dans le développement de ses compétences en matière d'accueil du public (médiation et accueil de publics en difficulté...), d'animation (de réunions, de formations...) et, autant que de besoin, d'utilisation des outils numériques. Au-delà de la formation initiale des agents – avant leur prise de poste –, il importera de ne pas négliger les actions de formation continue en y affectant les moyens nécessaires.

La réussite du dispositif passe aussi par la création d'une véritable synergie entre les divers opérateurs et leur implication au quotidien. On devra ainsi leur demander d'actualiser régulièrement les informations sur leur offre de services et d'en aviser l'agent chargé de l'accueil. Ils devraient, pour cela, bénéficier de ressources et d'outils – de gestion automatisée – proposant des contenus thématiques et des dispositifs de veille. Il est également recommandé que chaque opérateur désigne un contact référent qui pourra être consulté en cas de difficulté. À ce sujet, les agents déplorent de façon répétée le manque d'échanges avec les autres sites et souhaitent que des temps de rencontre soient organisés.

Enfin, on suggérera de prévoir des indicateurs de suivi et d'évaluation pour améliorer le fonctionnement de la maison et lui faire gagner en qualité et en efficacité. La création d'outils de recueil de données permettra ainsi d'alimenter et d'améliorer la connaissance territoriale des publics et des services offerts et d'en mesurer les évolutions. Cette démarche de « *diagnostic permanent* » pourra ainsi faciliter l'ajustement, par les acteurs locaux, des actions aux besoins observés et conduire, si nécessaire, à l'association de nouvelles structures. Il est à noter que malgré la fermeture de nombreuses trésoreries en zone rurale, la Direction générale des finances publiques n'est pas partenaire des MSAP.

Ces différentes suggestions et préconisations pourraient aboutir à une optimisation du fonctionnement de la future maison, en permettant au personnel d'accueil de répondre le plus précisément possible aux besoins et aux demandes des usagers.

5. Une QRC

Question : Le principe de continuité du service public

Comme toujours, lorsqu'une question à réponse courte (QRC) vous est posée, vous devez, dans un premier temps, chercher à bien comprendre le périmètre de l'énoncé avant de mobiliser les connaissances qui seront nécessaires pour nourrir votre réponse. Dans un second temps, vous devrez structurer votre propos en le problématisant, afin que votre démonstration traduise le dynamisme de l'analyse et ne se borne pas à une suite d'informations et de connaissances sans aucune articulation.

a) Comprendre la question et délimiter son périmètre

L'énoncé est assez simple à aborder car il traite d'une notion de base de droit public, connue en principe des candidats à un concours d'entrée dans la fonction publique. La question, pour certaines de ses dimensions, a un lien direct avec le dossier proposé, qui a servi de support à la rédaction de votre note relative à la continuité du service public dans sa dimension spatiale. Mais l'énoncé de la QRC étant plus large que celui de la thématique retenue

pour la note, il suppose de mobiliser des connaissances et des données extérieures au dossier afin de répondre de façon aboutie à la question posée.

Le libellé ne comporte aucun piège mais vous devez impérativement analyser chacun de ses termes avec précision pour éviter de fournir une réponse trop large ou, au contraire, trop restrictive à la question. Ainsi, la notion de continuité a deux dimensions différentes : la continuité dans l'espace, qui suppose la présence des services publics sur l'ensemble du territoire ; et la continuité dans le temps, qui implique leur fonctionnement sans interruptions autres que celles prévues par la réglementation.

Il importe donc de bien saisir et d'expliquer :

- ce qu'est le principe de continuité du service public ;
- quelle est sa valeur juridique ;
- ce que recouvre la continuité dans sa dimension spatiale ;
- ce que recouvre la continuité dans sa dimension temporelle.

b) Mobiliser les connaissances

Pour répondre à la question de façon optimale, il est indispensable de mobiliser à la fois les informations figurant dans le dossier (pour la dimension spatiale du principe de continuité) et des connaissances extérieures aux documents (pour sa dimension temporelle) afin que votre démonstration soit la plus complète possible et ne se limite pas à évoquer, sur la base du seul dossier, la dimension spatiale du principe de continuité.

Il conviendra ainsi de rappeler le fondement juridique de ce principe, puis sa double dimension – spatiale et temporelle.

• Le fondement juridique du principe de continuité du service public

En 1979, le principe de continuité a été érigé en principe constitutionnel par le Conseil constitutionnel.

• Le principe de continuité temporelle et ses conséquences

- Une distinction doit être opérée entre les services publics en fonction de l'activité concernée :
 - pour certains, notamment ceux qui touchent à la santé et la sécurité, la continuité est entendue de manière absolue,
 - pour d'autres (tels que les musées et l'éducation nationale), la continuité est relative et peut s'accommoder de périodes de fermeture ;
- en ce qui concerne les services pour lesquels des périodes de fermeture sont prévues par la réglementation, le juge administratif contrôle le respect strict des horaires d'ouverture et de fermeture annoncés ;
- la nécessité de garantir une continuité absolue pour certaines activités peut conduire à interdire le droit de grève aux agents concernés.

• Le principe de continuité spatiale et ses conséquences

- Le service public doit s'appliquer sur l'ensemble du territoire, quel que soit le lieu de résidence des usagers ;
- les évolutions démographiques et les contraintes financières ont abouti, dans un contexte d'exode rural, à la

fermeture de nombreux services publics, particulièrement en campagne et dans les petites villes;

- pour que les administrés ne soient pas victimes d'inégalités dans l'accès aux services publics en fonction de leur lieu de résidence, les pouvoirs publics ont engagé des actions destinées à garantir l'égalité de traitement entre tous les usagers;
- la création des maisons de services au public s'inscrit dans cette politique visant à assurer la continuité du service public sur tout le territoire.

c) Articuler la réponse

À l'image de l'analyse de la question, la structuration de la réponse ne pose en principe aucune difficulté. Ainsi, il est recommandé de contextualiser d'abord le propos en rappelant la valeur juridique du principe de continuité puis d'évoquer sa double dimension, temporelle et spatiale. Pour chacune de ces dimensions, on rappellera la portée du principe et ses conséquences.

Dans la conclusion, nous avons choisi d'ouvrir le propos sur le déploiement de nouvelles maisons de services au public, afin de faire écho à la thématique du dossier.

La réponse à une QRC est nécessairement synthétique et n'exige pas de structurer la démonstration autour d'un plan apparent.

d) Corrigé proposé

Le service public obéit à plusieurs principes, appelés lois de Rolland, qui doivent permettre de garantir aux usagers des prestations de qualité indépendamment de leur lieu de résidence et du moment de leur demande. Parmi ces « lois du service public » figure le principe de continuité, qualifié, en 1979, de principe constitutionnel par le Conseil constitutionnel. Ce principe, qui suppose de répondre aux besoins d'intérêt général sans interruption, s'applique à la fois dans le temps et dans l'espace.

L'application du principe de continuité dans le temps repose sur une distinction opérée en fonction de l'activité et des services concernés. Dès lors que le service touche à la santé ou à la sécurité des administrés, la continuité s'entend de façon absolue. Ainsi, notamment pour les urgences hospitalières ou les services de police et de gendarmerie, la continuité s'impose 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. En revanche, pour d'autres activités comme l'éducation nationale ou la culture, la continuité est assurée selon des horaires préalablement fixés et connus des usagers. La justice administrative est toutefois attentive à ce dernier aspect et sanctionne les services qui ne respectent pas les horaires d'ouverture ou de fermeture annoncés.

En corollaire de cette distinction entre continuité absolue et relative, des limitations à l'exercice du droit de grève peuvent être imposées à certains agents. Ainsi, dans les domaines où le service public ne doit connaître aucune interruption, par exemple dans les services actifs de la police nationale et de la gendarmerie, il est interdit aux personnels de se mettre en grève.

La continuité recouvre aussi une dimension géographique, qui implique que tous les usagers puissent bénéficier des mêmes services et prestations, quel que soit leur lieu de résidence. La désertification administrative (fermeture de tribunaux, de centres des impôts, de bureaux de poste...), consécutive à l'exode rural engagé au xx^e siècle, et la nécessité de réaliser des économies dans un contexte budgétaire contraint peuvent conduire à une rupture de la continuité dans la réalisation des missions de service public. C'est dans ce cadre qu'ont été développés l'e-administration et les points d'accueil mutualisant les services en un lieu unique, pour lutter contre les inégalités territoriales dans l'accès aux services de base.

Le déploiement de 1 000 maisons de services au public, annoncé récemment par le Premier ministre, s'inscrit dans cette dynamique de préservation de la continuité territoriale des services publics.

(394 mots)