



Maison
de services
au public

MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC : DIVERSIFIER L'OFFRE POUR MIEUX SATISFAIRE LES BESOINS DES USAGERS

Il est capital de rendre les services au public accessibles aux habitants, en particulier à ceux des territoires qui en bénéficient le moins. À cet égard, les 1 100 Maisons de services au public délivrent aujourd'hui, sur l'ensemble du territoire français, une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. Elles fournissent une gamme de services très large, allant de la délivrance d'informations simples jusqu'à l'accompagnement de l'utilisateur dans des démarches spécifiques, par l'utilisation d'outils numériques et les médiations assurées par les femmes et les hommes qui animent les Maisons. Leur création, impulsée et soutenue par le ministère de l'Aménagement du Territoire, de la Ruralité et des Collectivités territoriales, via le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), permet d'apporter des services au plus près des usagers, en les mutualisant afin d'en faciliter l'accès.

DES SERVICES AU PLUS PRÈS DES BESOINS DES USAGERS

Les Maisons de services au public présentent la caractéristique d'accueillir au minimum deux opérateurs du champ de l'emploi ou de l'aide sociale, objet des principales demandes des usagers. Ces derniers se rendent prioritairement dans les Maisons pour être accompagnés dans leurs démarches et aidés pour constituer un dossier (40 %). Il s'agit ensuite pour eux d'obtenir des renseignements (33 %), puis d'utiliser les outils informatiques en libre accès (27 %) ou d'être accompagnés dans la réalisation d'une démarche en ligne (24 %)¹.

DES OFFRES DE SERVICES VARIÉES

Au-delà du socle initial de services, chaque Maison construit sa propre « offre de services » au regard des besoins du territoire et de ses habitants. Les 1 100 Maisons proposent donc une palette de services extrêmement variée pour répondre aux besoins des usagers sur leur territoire d'implantation.

Février 2017

#33

¹ Enquête de satisfaction des usagers des Maisons de services au public réalisée par l'institut BVA, novembre 2016.

CRÉER UNE MAISON DE SERVICES AU PUBLIC

1. La reconnaissance

Pour reconnaître une Maison, le préfet de département s'appuie sur un cahier des charges et plusieurs critères dont :

- compatibilité avec le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public ;
- temps d'accès de l'ordre de 20 minutes minimum entre deux Maisons ;
- présence d'au moins deux opérateurs des champs de l'emploi et des aides ou prestations sociales ;
- ouverture de 24h/semaine au minimum ;
- local doté d'un espace confidentiel et d'équipements numériques adaptés ;
- agent d'accueil formé par les opérateurs partenaires ;
- participation à la vie du réseau national et engagement à réaliser le suivi de l'activité de la Maison.

2. La convention

La reconnaissance de la Maison se fonde sur une convention signée entre la structure porteuse (collectivité, association, groupement d'intérêt public ou La Poste) et plusieurs opérateurs – publics et privés – de services au public.

3. Le soutien financier

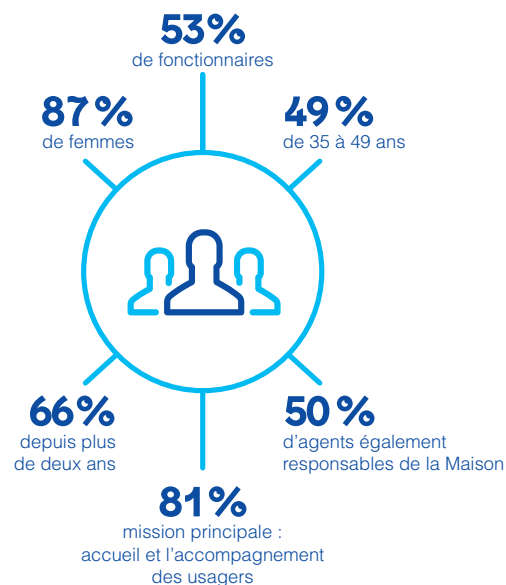
La convention permet de bénéficier du soutien financier de l'État (FNADT, Fonds national d'aménagement du territoire géré par le CGET) et d'un fonds inter-opérateurs*.

4. Le réseau national

Cette reconnaissance lui permet d'intégrer le réseau national des Maisons et de bénéficier de l'accompagnement de la cellule d'animation nationale.

* Pôle emploi, Caisse nationale des allocations familiales, Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés, Caisse nationale d'assurance vieillesse, Caisse centrale de la mutualité sociale agricole, GRDF et La Poste. L'Union nationale des PIMMS est également partenaire en tant qu'organisme expert associé.

QUI SONT LES AGENTS QUI ANIMENT LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC ?



UN PREMIER ACCUEIL POUR LES QUESTIONS MÉDICO-SOCIALES

15 % des motifs de visites d'usagers en Maisons de services au public concernent la santé, puis la dépendance, les questions de services à la personne étant également fréquentes. Aussi, les Maisons, parfois en lien avec les conseils départementaux, ont développé des partenariats pour accompagner les usagers tout au long de leur vie, notamment avec les services de la Protection maternelle infantile (PMI), le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents ou encore les relais assistantes maternelles (Ram).

88 Maisons indiquent agir en lien avec les centres sociaux (ceux-ci peuvent d'ailleurs être porteurs des Maisons), et nombreuses sont celles qui travaillent avec les associations d'aide à domicile en milieu rural. Les liens tissés avec les structures en charge du handicap (fin 2016, 51 Maisons disposaient d'un partenariat de ce type) ou le réseau des centres locaux d'information et de coordination gérontologique (Clic)² permettent d'orienter les publics en perte ou en difficulté d'autonomie.

La présence ponctuelle de médecins ou de personnels soignants permet aussi d'apporter des solutions aux personnes les plus éloignées de l'offre de soin. Ces services sont très complémentaires avec ceux délivrés par les opérateurs nationaux chargés des questions sociales (Caf, CPAM, Carsat, MSA).

Exemples de Maisons délivrant ce type de service : *Maison de Durtal* (Maine-et-Loire) ; *Maison de Varzy* (Nièvre).

UN ACCÈS AU DROIT FACILITÉ

L'accès aux services des opérateurs nationaux implique parfois de recourir à des spécialistes de l'accès aux droits. Pour cela, les Maisons ont mis en place des partenariats avec différents acteurs comme le Défenseur des droits, les conciliateurs de justice, les centres d'information au droit des femmes et des familles (CIDFF), les points d'accès au droit...

Les services délivrés, de premier niveau, concernent :

- l'accueil, l'information et l'orientation (droit de la famille, du travail, du logement ; prévention des expulsions, droit des étrangers, lutte contre les discriminations, violences faites aux femmes...)
- l'aide aux démarches administratives et à l'utilisation des services en ligne (aide et conseils en cas de litige, saisine d'un correspondant du Défenseur des droits) ;
- la mise en relation avec les partenaires (prise de rendez-vous avec un conciliateur de justice ou avec le Défenseur des droits, consultation gratuite d'un avocat).

Exemples de Maisons délivrant ce type de service : *Maisons d'Étrepagny* (Eure) et *de Bologne* (Haute-Marne) ; *Maison du Diois* (Drôme) ; *Maison de Morne-Vert* (Martinique) ; *Maison de Fleurance* (Gers).

À DÉCOUVRIR

Les Maisons en détail et en vidéo sur : maisondeservicesaupublic.fr

Entrez le nom de la Maison dans la barre de recherche ou cliquez sur les mots soulignés dans ce document.

² Guichets d'accueil, de conseil et d'orientation des personnes âgées.

³ Source : enquête de satisfaction des usagers des Maisons de services au public réalisée par l'institut BVA, novembre 2016.

LES TROIS PRINCIPALES ATTENTES DES PUBLICS³



LE PARTENARIAT AVEC LE DÉFENSEUR DES DROITS

Suite à la signature de la convention du 17 novembre 2015 entre le CGET et le Défenseur des droits, deux départements – les Hautes-Alpes et la Lozère – se sont lancés dans l'expérimentation d'un partenariat entre le délégué local du Défenseur des droits et les Maisons de services au public. Les délégués locaux du Défenseur des droits forment les agents des Maisons, en deviennent les partenaires et, *via* des permanences physiques ou des entretiens en visioconférence, facilitent l'accès des usagers à leurs services.

Dans les Hautes-Alpes, ce sont désormais 10 Maisons qui ont noué un partenariat avec le délégué départemental du Défenseur des droits. Des Maisons de services au public situées en quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), comme celle portée par le PIMMS* de Brest, développent également des partenariats avec le Défenseur des droits.

* Point d'information et de médiation multiservices

UNE MAISON DE SERVICES AU PUBLIC PEUT ÊTRE SITUÉE SUR UNE SEULE COMMUNE, MAIS AUSSI DOTÉE D'ANTENNES OU ENCORE ORGANISÉE DE MANIÈRE ITINÉRANTE.

C'est pourquoi ils ont noué des partenariats⁵ avec les Maisons : en 2016, une centaine était dénombrée impliquant aussi bien les chambres de commerce et d'industrie (CCI), de métiers et de l'artisanat (CMA) ou d'agriculture que des comités d'expansion économique⁶. Le développement du réseau des Maisons de services au public et l'augmentation progressive de leur offre de services va permettre de renforcer ces partenariats.

DES SERVICES ÉLARGIS AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Les Maisons de services au public, en traitant des questions relatives à l'emploi, ont parfois choisi d'élargir leurs activités, notamment grâce à l'apport des outils numériques, en proposant des outils à destination des entreprises, des télétravailleurs et des saisonniers.

FAVORISER LE TÉLÉTRAVAIL

Dans le cadre de leur mission d'accompagnement des usagers aux outils numériques, certaines Maisons de services au public se sont dotées d'un espace de télétravail afin de favoriser le développement d'activités économiques sur le territoire et/ou les échanges entre salariés dans un environnement extérieur à l'entreprise. Ce service a été facilité par la proximité de fonctionnement avec « l'écosystème du numérique » : au 1^{er} janvier 2017, 15 % des Maisons indiquent également être labellisées « espace public numérique »⁴.

Maison du Pays de Fayence (Var)

Initié par le Conseil départemental du Var en 2012 et porté la communauté de communes du Pays de Fayence, « *Nom@dia* » est un espace de télétravail et de coworking, ouvert en 2015, au sein de la *Maison des services au public de Fayence*.

Maisons de Lozère

Les 9 Maisons de la Lozère ont, sous la coordination de la Maison de l'emploi et de la cohésion sociale de Lozère, déployé un réseau de télécentres.

COOPÉRER AVEC LES CHAMBRES CONSULAIRES

Dès le début du déploiement des Maisons, les acteurs du développement économique ont perçu l'intérêt de disposer de plateformes polyvalentes de services locales, capables de relayer leurs messages auprès des usagers.

SE RAPPROCHER DES MAISONS DES SAISONNIERS

Dans son article 46, la loi de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne du 28 décembre 2016 prévoit que l'offre de Maisons de services au public réponde à la situation des travailleurs saisonniers et pluriactifs, notamment en intégrant des Maisons des saisonniers. Anticipant l'application de ce texte, les acteurs locaux ont d'ores et déjà concrétisé ce rapprochement afin d'assurer une lisibilité pour les travailleurs saisonniers, notamment en zone de massif.

« *Esprit saison* » est un portail dédié à l'emploi saisonnier porté par les Maisons du Pays des Écrins, du Queyras, du Guillemois, la Maison des saisonniers du Briançonnais et le Comité de bassin d'emploi du Pays du Ventoux Comtat Venaissin.

CULTURE, VIE ASSOCIATIVE ET TOURISME

Les Maisons de services au public, par l'accueil des usagers, deviennent des lieux de vie à l'échelle de leur territoire et peuvent être amenées à diversifier leurs activités en facilitant ou en proposant l'accès à des offres culturelles ou touristiques.

COLLABORER AVEC LES MÉDIATHÈQUES

80 Maisons indiquent délivrer un service en lien avec une bibliothèque ou une médiathèque. Deux cas de figure sont possibles : soit une co-localisation du service ; soit une mutualisation de locaux.

La *Maison de la Seyne-sur-Mer* (Var), qui dessert le quartier de Berthe (classé QPV), se situe à proximité d'une médiathèque, permettant la constitution d'un pôle de services. La *Maison de Suippes* (Marne) est, quant à elle, implantée au sein d'une médiathèque, à immédiate proximité d'un musée.

⁴ Lieu d'accueil du public pour l'initiation à l'informatique et aux technologies de l'information et de la communication *via* la mise à disposition de matériel, l'organisation de formation, etc.

⁵ Voir la vidéo sur l'animation partenariale : http://www.dailymotion.com/video/x47q749_maisons-de-services-au-public-animation-partenariale_news

⁶ La CCI du Tarn-et-Garonne va signer des conventions de partenariat avec l'ensemble des Maisons du département. La première concernée : la Maison Nègrepelisse.

IMPACTS SUR LE TERRITOIRE PERÇUS PAR LES USAGERS, LES AGENTS ET LES HABITANTS⁷



⁷ Source : enquête de satisfaction des usagers des Maisons de services au public réalisée par l'institut BVA, novembre 2016.

DÉVELOPPER UNE OFFRE TOURISTIQUE

Une dizaine de Maisons déclarent avoir intégré leur office de tourisme pour délivrer un service supplémentaire aux usagers et aux touristes.

*C'est notamment le cas à **Ayen** (Corrèze) et à **Schirmeck** (Bas-Rhin).*

Ces exemples de partenariats ne représentent qu'une partie des services pouvant être délivrés au sein des Maisons de services au public. Outil complémentaire à la présence territoriale des opérateurs, les Maisons permettent, en effet, le déploiement d'offres extrêmement variées, mises en œuvre en fonction des besoins des usagers sur leur territoire. Ces offres vont pouvoir être enrichies dans le cadre de la préparation des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public⁸. Leur élaboration, co-pilotée par les préfets de département et les présidents des conseils départementaux, s'appuiera sur une vision locale des besoins des usagers et des acteurs, alimentée par un diagnostic de l'offre de services existante. De nouveaux opérateurs pourront, le cas échéant, être intégrés au sein des Maisons.

⁸ Bien loin d'un document de planification ou d'une contrainte administrative supplémentaires, le schéma est une photographie partagée de l'existant, doublée d'un plan d'action destiné à le faire évoluer au profit d'une meilleure qualité du service public.

CGET. Une stratégie départementale pour améliorer l'accessibilité des services au public. 2016 (En bref, n°28)

En couverture : Maison de services au public Petite Hollande, Montbéliard (Doubs) © Eric Courderc
Icônes : Flaticon

LA CELLULE D'ANIMATION NATIONALE

Le CGET a confié à la Caisse des dépôts le pilotage de la cellule d'animation nationale des Maisons. De nombreuses actions ont déjà été mises en œuvre :

- **communication** : outils de communication nationaux (site Internet, bulletin d'information, vidéos) ;
- **ingénierie de mise en place du programme et du déploiement territorial** : organisation d'une tournée territoriale pour fédérer et structurer le réseau, réalisation de fiches techniques et accompagnement téléphonique des porteurs de projet ;
- **animation de la communauté des acteurs des Maisons** : mise en place d'un extranet collaboratif (documentation des opérateurs, forum d'échanges, etc.) ;
- **formation des agents** : offre nationale complémentaire à l'offre des opérateurs partenaires, et modules de formation à distance ;
- **évaluation du dispositif** : outil de suivi de l'activité des Maisons (fréquentation, volume et typologie des publics, demandes traitées par thématique...) et réalisation d'une évaluation fin 2016.

Ce travail de mise en réseau et de valorisation se concrétise par le fait que désormais 62 % des agents des Maisons ont le sentiment d'appartenir à un réseau national, alors que les deux tiers l'ont intégré au cours de l'année 2016.

Auteur : Antonin Quilléveré (CGET)
avec la contribution de la cellule d'animation nationale des Maisons de services au public.



cget

Une publication du Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)

Directeur de publication : Jean-Michel Thornary

Abonnez-vous à la collection **En Bref** sur :
www.cget.gouv.fr/jemabonne

ISSN 2492-5012

Retrouvez la collection
En bref
www.cget.gouv.fr

Suivez-nous
@CGET_gouv
f /CGETgouv