

# Datar

Affaire suivie par Hélène JACQUET-MONSARRAT

Tél : 01-40-65-12-64

Mél : [helene.jacquet-monsarrat@datar.gouv.fr](mailto:helene.jacquet-monsarrat@datar.gouv.fr)

## PLAN D'ACTION POUR UNE MEILLEURE ACCESSIBILITE DES SERVICES AU PUBLIC

Les nombreuses décisions gouvernementales de ces derniers mois relatives à l'accessibilité des services au public (Annexe 1) et leur mise en œuvre nécessitent des précisions sur les missions qui seront les vôtres dans les prochains mois.

En outre, le prochain projet de loi de décentralisation comportera un chapitre consacré à l'accessibilité des services et prévoit l'élaboration conjointe avec le Président du Conseil général du schéma départemental d'accessibilité des services, qui sera fondé sur un diagnostic partagé et concerté avec l'ensemble des acteurs locaux concernés (Annexe 2).

### 1 - LA MUTUALISATION ACTUELLE

La mutualisation de l'offre de services a fait l'objet d'expériences que vous avez déjà soutenues, notamment dans le cadre de la labellisation des Relais Services Publics (RSP) qui s'appuie sur une circulaire en vigueur depuis le 2 août 2006.

Au 31 décembre 2013, sont recensés 340 RSP dans 19 régions et 65 départements. Ces nouvelles modalités d'organisation favorisent des économies de moyens pour l'ensemble des acteurs du dispositif, services de l'Etat compris, et participent à l'enrichissement de l'offre et de la qualité des services. Dans les départements dotés, le nombre de RSP varie de 1 à 22 sites. Ils accueillent en moyenne sept partenaires, opérateurs de services publics ou privés, marchands ou non marchands (Annexes 3 et 4). Les marges de progression sont donc importantes pour mailler le territoire national et répondre aux besoins des usagers en proximité.

L'objectif est d'aboutir à l'installation de 1 000 espaces mutualisés de services au public dans les territoires ruraux et périurbains à l'horizon 2017.

### 2 - DE NOUVEAUX OUTILS UTILES POUR VOTRE ACTION

Les opérateurs de service, Pôle emploi, la CNAMTS, la CNAV, la CNAF, la MSA, la SNCF, La Poste, EDF et GDF SUEZ se sont engagés par la signature de l'accord national du 28 septembre 2010 dans l'expérimentation « + de services au public » qui a permis de révéler, au-delà des nombreux projets locaux qui sont en cours de réalisation, le caractère structurant de chantiers nationaux dont votre propre action tiendra compte.

### Une équipe d'animation du réseau des espaces mutualisés de services au public

La Caisse des Dépôts et Consignations est chargée de fédérer les espaces mutualisés de services au public, les collectivités concernées, les opérateurs nationaux et les services de l'Etat, dans le cadre d'une animation nationale, supportée par le FNADT. Elle aura pour objectif de favoriser la qualité de service dans ces espaces mutualisés grâce à une meilleure organisation, des formations adaptées, la transmission des bonnes pratiques et une bonne appropriation des équipements numériques et de leurs fonctionnalités. L'équipe constituée sera pour vous, au moment de l'élaboration de votre diagnostic territorial d'accessibilité des services, une source de références et d'informations utiles, ainsi qu'un lieu de soutien et d'expertise pour la création, le maintien et le déploiement de l'offre de services dans votre département.

### Des outils de communication

La visibilité et la lisibilité de la politique de mutualisation des services passent par une communication autour d'une marque unique, simple, homogène et cohérente sur l'ensemble du territoire national. Les travaux de charte graphique et de création de prototypes d'équipements, communs à tous les sites actuels ou futurs sont en cours. Les outils de communication en résultant seront prochainement à votre disposition en 2014.

### Les données de géolocalisation

Le schéma départemental ne peut s'exonérer de la connaissance de la localisation des opérateurs nationaux dans votre département.

La connaissance de la localisation des opérateurs nationaux dans votre département est un enjeu majeur.

Les opérateurs nationaux se sont engagés à fournir à la DATAR les données concernant leurs implantations de plein exercice. Ce recensement et les traitements qu'il nécessite sont en cours. A votre demande, les données concernant votre département vous seront communiquées par la DATAR au fur et à mesure de leur disponibilité. Elles vous permettront de mieux apprécier la pertinence de la localisation des sites d'offre mutualisée en fonction des distances à parcourir par les usagers.

### La protection des agents exerçant des missions au sein des espaces mutualisés

La question relative au statut des agents de la fonction publique territoriale dans l'exercice de leurs missions au sein des espaces mutualisés ne manquera pas d'être posée par les communes et les intercommunalités elles-mêmes, voire le Conseil général. En effet, leurs fonctions sont nouvelles, complexes et innovantes. Le deuxième volet de la loi de décentralisation devrait apporter une réponse en dérogeant aux principes de la loi n°84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et en conservant aux collectivités ou à leurs groupements, porteurs d'espaces mutualisés de services au public, l'autorité hiérarchique nécessaire à une bonne organisation. Cette orientation devrait faciliter l'engagement de certaines collectivités ou de leurs groupements dans le dispositif.

### **3 - LA GENERALISATION ET LA PERENNITE DU DISPOSITIF DES ESPACES MUTUALISES DE SERVICES AU PUBLIC**

*Le renforcement de la participation des services de l'Etat aux espaces mutualisés sera testé dans quelques départements de façon concomitante à la mise en œuvre anticipée du plan national d'amélioration de l'accessibilité.*

Les résultats vous seront communiqués afin que vous puissiez en tirer les conclusions dans vos départements respectifs.

#### *L'articulation avec les Maisons de l'Etat*

Une distinction entre les espaces mutualisés de services au public et les Maisons de l'Etat (MdE) doit être opérée. Constituant deux formes de regroupement de services publics de proximité, elles se distinguent sur leur nature juridique, leurs objectifs et leurs moyens.

Les espaces mutualisés de services au public ont un objectif tourné vers l'utilisateur et le grand public. La définition initiale des maisons de services publics portée par la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations devrait être précisée dans le prochain projet de loi de décentralisation que le gouvernement prépare.

Ils visent à faciliter les démarches des usagers et à améliorer la proximité des services publics dans des territoires ruraux, urbains ou périurbains en situation de déficit de services publics. Ils peuvent réunir des services publics relevant de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements, des organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public ainsi que des services privés.

Le concept de Maison de l'Etat consiste à regrouper avec souplesse, au niveau infradépartemental, sur un site unique, des services ainsi que des opérateurs de l'Etat. Les MdE permettent une rationalisation et une meilleure visibilité de la présence de l'Etat : elles accueillent des services de l'Etat privilégiant plutôt l'appui aux collectivités territoriales mais sans exclure les services dédiés aux usagers, tels ceux des sous-préfectures délivrant des titres ou ceux des services des finances publiques, ainsi que les opérateurs eux-mêmes, soit via des permanences, soit via des missions de plein exercice. Les missions des MdE sont assurées par les agents des services qui y sont rassemblés. C'est bien l'analyse des besoins des usagers et des moyens disponibles qui permettra de déterminer la meilleure configuration à retenir.

Il vous revient en particulier de veiller à l'articulation et à la complémentarité de ces différents outils au service des territoires et en fonction des besoins et des attentes des usagers notamment dans la perspective de l'élaboration conjointe, avec le président du Conseil général, du schéma départemental d'accessibilité aux services publics.

#### *1 000 espaces mutualisés de services au public d'ici fin 2017*

La labellisation de 1 000 espaces mutualisés de services au public sur l'ensemble du territoire national d'ici 2017 permettra de répondre aux fortes attentes des usagers. Les marges de progression sont importantes, principalement dans les départements peu ou pas dotés en espaces mutualisés.

Il peut arriver que dans certains départements des espaces mutualisés ne soient pas répertoriés, parce que non labellisés par l'Etat. Vous tiendrez compte de ces structures dans la mesure où elles répondent à des attentes et sont ouvertes à plusieurs types d'opérateurs, marchands et non

marchands, conformément aux critères détaillés en annexe 5 sur l'instruction des demandes de labellisation. Vous explorerez aussi avec le président du Conseil général l'opportunité de considérer les maisons du département comme des espaces mutualisés remplissant ces conditions essentielles d'économies de moyens et d'harmonisation de l'offre de services.

L'objectif est de pérenniser le dispositif envisagé en mettant en œuvre un financement coordonné entre les collectivités et l'Etat dès 2014, auquel s'ajoutera la contribution des opérateurs en 2015.

### *Le financement des espaces mutualisés de service au public en 2014*

L'année 2014 est une année de transition pendant laquelle la participation de l'Etat au dispositif se renforce. Le financement de l'Etat représentera 25% du coût de fonctionnement annuel d'un espace mutualisé de services au public\*. Vous assurerez le financement des sites, repérés conformément au paragraphe précédent, soit via le fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT) soit via la dotation d'équipement des territoires ruraux (DETR).

Pour les sites les plus anciens, soit en 2014 les sites créés au plus tard en 2011, et pour tous les RSP portés par une association ou un GIP, vous mobiliserez du FNADT national. Cet engagement s'inscrira entre un seuil de 10 000€ et un montant maximal de 17 500 € par site et par an. Les modalités d'instruction des dossiers que vous présenterez au financement du FNADT sont précisées dans l'annexe 5.

En outre, le financement des espaces mutualisés de service au public constituera l'une des priorités de l'emploi de la DETR. Vous pourrez donc la mobiliser en 2014 pour financer les projets d'investissement visant à créer de nouveaux espaces mutualisés de services au public ainsi que les dépenses de fonctionnement des sites créés en 2012, en 2013 ou en 2014 et portés par les communes ou les intercommunalités. Vous veillerez à respecter un plafond de 17 500 € par site et par an et à ce qu'aucune discrimination n'intervienne entre des sites qui relèveraient de modes de financement issus soit de la DETR, soit du FNADT.

### *La mobilisation du Fonds de déploiement des espaces mutualisés de services au public à partir de 2015*

Un Fonds de développement des espaces mutualisés de services au public sera créé pour 2015.

Il sera constitué du financement de l'Etat, et des contributions des opérateurs nationaux. Les collectivités financeront le solde de 50% des sites dont elles assurent le portage, soit en régie, soit via des GIP ou des associations délégataires, selon leur choix.

En 2015, vous disposerez de la dotation du Fonds cumulant les contributions de l'Etat et des opérateurs et vous serez donc amenés à apporter le financement de 50% du coût de fonctionnement réel des sites. Ce financement sera encadré par des limites de financement minimum de 10 000 € et maximum de 35 000 €.

*\*Sur 100% des charges de fonctionnement, la part de l'Etat représentera un maximum de 25%, 25% constitueront la contribution des opérateurs nationaux et 50% le montant restant à la charge de la collectivité*

#### **4 - L'ENGAGEMENT DU NIVEAU DEPARTEMENTAL EN FAVEUR DE L'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES**

Le projet de loi prévoit une élaboration conjointe du schéma d'accessibilité des services par le préfet et le président du conseil général.

Afin de s'interroger sur la qualité de l'offre de services à l'échelle du département et son adaptation aux besoins des habitants, il sera nécessaire de réaliser un diagnostic territorial des services.

Vous pouvez, en accord avec le président du conseil général, engager dès maintenant le diagnostic tendanciel qui servira de préalable à l'élaboration du schéma.

Si sa réponse est favorable, vous pourrez lancer de concert avec lui la phase de diagnostic sans attendre l'adoption du projet de loi.

Le diagnostic constituera l'étape décisive pour mettre en place des actions et organiser plus globalement l'offre locale en matière de services. Elle permettra de vérifier l'adéquation entre offres et besoins de services et d'identifier les facteurs d'amélioration et les conditions du développement futur des bouquets de services. La qualité du schéma d'accessibilité des services qui découlera de chaque diagnostic sera liée à la réussite de cette phase préalable.

Un groupe de travail pilote composé d'une dizaine de préfets et de présidents de conseils généraux qui se sont déjà portés volontaires se réunira pour la 1<sup>ère</sup> fois en février prochain. Ses travaux permettront de produire des éléments méthodologiques sur l'élaboration des diagnostics, puis des schémas, qui vous seront communiqués à partir du printemps.

Un financement des dépenses liées à l'élaboration de ce diagnostic plafonné à 40 000 € par département est prévu sur les fonds du FNADT (section générale). Vous veillerez à transmettre votre demande de financement justifiant le coût du diagnostic et la participation du conseil général au SGAR, avec copie à la DATAR.

Vous veillerez à tenir le préfet de région informé des démarches engagées dans votre département, afin qu'il puisse s'assurer de leur cohérence à l'échelle régionale et être attentif à la question des marges départementales. Si tous les départements d'une région sont d'accord pour lancer les travaux dès 2014, un diagnostic unique peut être envisagé à l'échelle régionale, avec des déclinaisons départementales. Dans cette hypothèse, le préfet de région pilotera conjointement avec les présidents des conseils généraux la mission de diagnostic.

##### *L'élaboration des schémas départementaux suivra la phase de diagnostic*

Le schéma d'accessibilité des services, tel que le prévoit le projet de loi, doit définir pour une durée de six ans un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services et comprendre un plan de développement de la mutualisation des services.

La notion de services doit être entendue de façon large. Elle inclut les services publics et privés, marchands et non marchands et recouvre à la fois l'accès physique et l'accès dématérialisé qui doit être pris en compte dans l'offre territoriale avec le souci de sa qualité.

Dans le prolongement du diagnostic, vous pourrez si le conseil général en est d'accord anticiper l'élaboration du schéma départemental.

### L'intégration des schémas dans le volet territorial des CPER

Les conventions départementales signées en application des schémas d'amélioration de l'accessibilité des services au public sur le territoire départemental viendront s'intégrer, au fur et à mesure de leur signature, dans le volet territorial des CPER 2014-2020. Les circulaires relatives aux CPER prévoient ce décalage de calendrier.

### La nomination d'un sous-préfet référent

A l'occasion de l'expérimentation « + de services au public », les préfets des 22 départements concernés ont désigné un membre du corps préfectoral en tant que coordonnateur du programme à mettre en œuvre. Cette initiative doit être maintenue. Vous êtes invités à nommer un membre du corps préfectoral référent sur ce dossier, qui sera l'interlocuteur privilégié des élus et de la DATAR. Vous communiquerez le nom de ce référent aux services de la DATAR en charge du dossier ([helene.jacquetmonsarrat@datar.gouv.fr](mailto:helene.jacquetmonsarrat@datar.gouv.fr) ; [gilles.alayrac@datar.gouv.fr](mailto:gilles.alayrac@datar.gouv.fr)). Il sera invité à rejoindre le groupe collaboratif dédié, qui sera créé sur l'intranet de la DATAR.

### La création d'une instance de concertation et de suivi

La concertation entre les différents acteurs de l'offre de services dans les départements a déjà fait ses preuves à l'occasion de l'expérimentation « + de services au public ». Vous organiserez avec le président du conseil général une instance de concertation et de suivi de la démarche d'élaboration du diagnostic puis du schéma, dont le caractère participatif est une condition importante de réussite. C'est dans cette instance que vous recueillerez les attentes des citoyens et négocierez l'évolution positive de l'accessibilité des services avec les représentants des opérateurs nationaux, les opérateurs locaux ainsi que les collectivités et leurs groupements concernés. Vous y présenterez les objectifs et les contenus du schéma départemental avant approbation.

Pour la fin du mois de février 2014, vous veillerez à faire un retour au délégué interministériel à l'aménagement et à l'attractivité régionale sur le contexte local et sur l'état de vos échanges avec le président du conseil général.

**ANNEXE 1**  
**Le cadre politique de la politique publique**

**DISCOURS DU PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE EN BOURGOGNE LE 12 MARS 2013**

Face à la disparition des services publics, le Président appelle la Poste, Pôle emploi, l'Assurance maladie, la Caisse d'allocations familiales, l'assurance vieillesse, la MSA, EDF, GDF SUEZ et la SNCF à mutualiser leurs moyens et leurs interventions :

*« Cette mutualisation prendra la forme de Maisons de services publics. Un fonds national sera créé pour partager les dépenses liées à cette nouvelle organisation. »*

**LE 17 JUILLET 2013, LORS DU 3EME CIMAP, LE PREMIER MINISTRE ACTE QU'IL FAUT :**

*« Assurer l'égalité d'accès aux services publics sur tout le territoire.*

*Une concertation sera menée, comme cela a été annoncé lors de la seconde conférence sociale. Cette concertation s'articulera autour de deux volets : la construction d'une offre de service au plus près des territoires conjuguant la présence physique de proximité avec les nouvelles fonctionnalités offertes par les ressources numériques et le développement des espaces mutualisés de service public et au public.*

*La démarche expérimentale « + de service au public » sera consolidée (mise en place d'un fonds de développement, d'une marque unique, d'une animation nationale, inclusion des services de l'Etat à titre expérimental) et généralisée (le nombre de lieux d'implantation des espaces mutualisés passera de l'ordre de 300 lieux à 1 000).»*

**LE PREMIER MINISTRE INDIQUE DEVANT LE CONGRES DES MAIRES LE 19 NOVEMBRE 2013 :**

*« Il faut aussi penser aux territoires les moins denses, là où les services publics sont en repli. La mutualisation est, pour eux, un outil pertinent et nombre d'entre vous me le disent. J'ai donc décidé de financer, d'ici 2017, mille maisons de service public contre trois cent vingt aujourd'hui. Un fonds sera créé dès 2014, doté à terme de trente-cinq millions par an, ce qui correspond à 50 % des coûts de fonctionnement du réseau.»*

**LE PREMIER MINISTRE FAIT EGALEMENT UNE COMMUNICATION EN CONSEIL DES MINISTRES LE 20 NOVEMBRE 2013 :**

*« Le premier enjeu est celui de la présence de l'Etat et des services publics sur tout le territoire. Il s'agit d'un enjeu essentiel pour les petites villes et les villes moyennes, après dix ans de réorganisation de l'Etat et de retrait de nombreuses administrations et services..../...Dans les territoires les moins denses, il y aura mutualisation, mais non retrait. Par ailleurs, le Gouvernement financera, d'ici 2017, 1 000 maisons de services au public, contre 320 aujourd'hui »*

## ANNEXE 2

### Texte du projet de loi de mobilisation des régions pour la croissance et l'emploi et de promotion de l'égalité des territoires

*Le texte qui suit est issu du projet de loi déposé devant le Parlement ; ces dispositions devraient être reprises dans le nouveau projet de loi que le Gouvernement prépare et sont donc rappelées ici à titre d'information.*

#### TITRE III

#### PROMOUVOIR L'EGALITE ET LA SOLIDARITE DES TERRITOIRES

#### CHAPITRE II

#### L'AMELIORATION DE L'ACCESSIBILITE DES SERVICES A LA POPULATION

##### Article 18

L'Etat et les collectivités territoriales poursuivent un objectif partagé d'amélioration de l'accessibilité des services au public, en milieu rural comme en milieu urbain, et pour toutes les catégories de public. Cet objectif concerne à la fois les services publics, qu'ils soient exercés par l'Etat ou les collectivités et leurs groupements ou par des organismes chargés d'une mission de service public, et les services privés indispensables à la qualité de vie des populations.

##### Article 19

Après l'article 25 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire, il est rétabli un article 26 ainsi rédigé :

« Art. 26. - I. - L'Etat et le département élaborent conjointement un schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public sur le territoire départemental.

« Ce schéma définit pour une durée de six ans un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services et comprend un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental.

« II. - Un projet de schéma est élaboré par le représentant de l'Etat dans le département et le président du conseil général. Il fait l'objet d'une première délibération par le conseil général puis est soumis pour avis au conseil régional, ainsi qu'aux organes délibérants des communes et des groupements intéressés, qui disposent d'un délai de trois mois à compter de la notification du projet pour faire connaître leur avis. A défaut de réponse dans ce délai, leur avis est réputé favorable.

« Le projet de schéma est également présenté à la conférence territoriale de l'action publique.

« Au vu de ces avis et à l'issue de cette présentation, le conseil général se prononce sur le projet de schéma éventuellement modifié.

« Ce projet est transmis au représentant de l'Etat dans le département qui dispose d'un délai de trois mois à compter de sa réception pour éventuellement le modifier et arrêter définitivement le schéma.

« Le schéma peut être révisé selon la procédure applicable pour son adoption, avant l'expiration du délai de six ans, à l'initiative conjointe du président du conseil général et du représentant de l'Etat dans le département.



« III. - La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma départemental donne lieu à une convention conclue entre le représentant de l'Etat dans le département, le département, les communes et groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés.

« Les parties à la convention s'engagent à mettre en œuvre, chacun dans la limite de leurs compétences, les actions programmées.

« IV. - Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat.»

## **Article 20**

I. - La loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations est ainsi modifiée :

1° Le titre IV est renommé : « Dispositions relatives aux maisons de services au public » ;

2° L'article 27 est remplacé par les dispositions suivantes :

« Art. 27. - 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'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements, d'organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public, ainsi que des services privés.

« Pour chaque maison, une convention cadre signée par l'ensemble des responsables des organismes participants définit les services rendus aux usagers, le cadre géographique dans lequel la maison de services au public exerce son activité, les missions qui y sont assurées et les prestations qu'elle peut délivrer.

« Cette convention prévoit également les conditions dans lesquelles les personnels relevant des personnes morales qui y participent 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.

« Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat. » ;

3° Après l'article 27-1, il est inséré un article 27-2 ainsi rédigé :

« Art. 27-2. - Dans le cadre des maisons de services au public et en cas d'inadaptation de l'offre privée, les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent, dans leur domaine de compétence, définir des obligations de service public destinées à assurer la présence effective de certains services sur leur territoire.

« L'exécution d'obligations de service public donne lieu au lancement d'un appel d'offres en vue de la sélection d'un opérateur de service.

« Les obligations de service public imposées à l'opérateur de service sélectionné font l'objet d'une compensation par l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre. Le montant de cette compensation est indiqué dans l'appel d'offres.

« Les modalités régissant cet appel d'offres ainsi que les conditions de sélection de l'opérateur de service sont fixées par décret en Conseil d'Etat. » ;

4° Les articles 30 et 30-1 sont abrogés.

II. - La loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement

du territoire est ainsi modifiée :

1° L'article 28 est abrogé ;

2° Le I de l'article 29 est remplacé par les dispositions suivantes :

« Art. 29. - I. - L'Etat établit, pour assurer l'égal accès de tous aux services au public, les objectifs de présence territoriale, y compris de participation à des maisons de services au public, et de services rendus aux usagers que doit prendre en compte tout organisme chargé d'une mission de service public et relevant de l'Etat ou de sa tutelle, dès lors qu'ils ne sont pas déjà pris en compte au titre de ses obligations de service universel.

« L'acte par lequel ces objectifs sont fixés prévoit également le montant et les modalités de contribution de l'organisme au financement du développement des maisons de services au public. S'il s'agit d'une convention, un décret autorise sa signature. » ;

3° L'article 29-1 est remplacé par les dispositions suivantes :

« Art. 29-1. - L'Etat, les collectivités territoriales et leurs groupements et les organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public peuvent mettre, par convention, des moyens en commun pour assurer l'accessibilité et la qualité des services publics sur le territoire.

« En outre, les organismes mentionnés au premier alinéa peuvent participer à des maisons de services au public telles que définies par 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 le cadre d'une maison de services au public, les collectivités territoriales ou leurs groupements peuvent également, par convention, mettre à disposition des personnes y participant ou de l'organisme qui la gère des locaux ainsi que des fonctionnaires ou des agents non titulaires employés pour une durée déterminée ou indéterminée dans les conditions fixées à l'article 61 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale.

« La convention peut déroger, concernant notamment les modalités de remboursement et d'exercice de l'autorité hiérarchique, au régime de la mise à disposition des personnels territoriaux dans les conditions fixées par un décret en Conseil d'Etat. »

III. - L'article 15 de la loi n° 85-30 du 9 janvier 1985 relative au développement et à la protection de la montagne est abrogé.

## **Article 21**

Il sera créé un Fonds national de développement des maisons de services au public, dont le rôle sera de contribuer au financement de la création, de l'équipement et du fonctionnement des maisons de services au public mentionnées à l'article 29-1 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire.

Ce fonds sera alimenté par l'Etat et par les contributions des organismes nationaux chargés d'une mission de service public qui participent à tout ou partie de ces maisons de services au public.

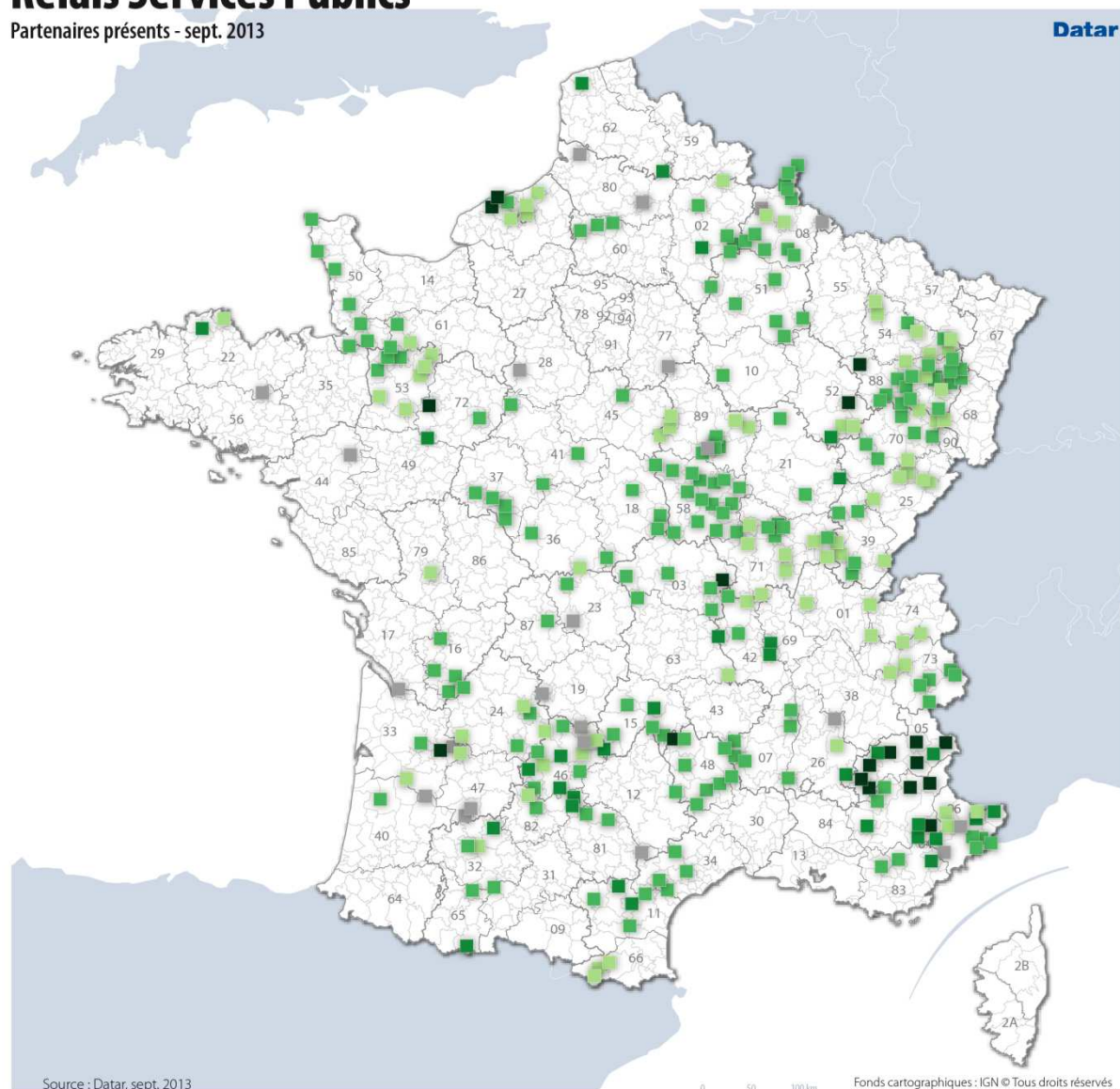
Ses modalités d'intervention seront précisées par décret en Conseil d'Etat.

## ANNEXE 3

### Carte du nombre de partenaires présents dans les RSP en septembre 2013

# Relais Services Publics

Partenaires présents - sept. 2013



#### Nombre de partenaires signataires par Relais Services Publics

- plus de 15 (18 RSP)
- de 10 à 14 (31 RSP)
- de 5 à 9 (172 RSP)
- de 2 à 4 (77 RSP)
- Nombre de partenaires non connu (22 RSP)

Bassin de vie



**SGIIAP** Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique  
[www.mmodernisation.gov.fr](http://www.mmodernisation.gov.fr)

Liste des partenaires existants au sein des RSP en septembre 2013

Les opérateurs nationaux publics et privés :

Pôle emploi\*

CNAF\*

CNAMTS\*

CNAV\*

MSA\*

La Poste\*

EDF\*

GDF-Suez\*

SNCF\*

URSSAF

Saur

Veolia

\*opérateurs signataires de l'accord national « + de services au public »

Les services de l'Etat, ou assimilés :

Trésor Public

DIRECCTE

Direction Départementale des Territoires

Maison de la Justice et du Droit

Service pénitentiaire d'insertion et de probation

Armée (centre d'information et recrutement)

Inspection académique

Centre d'Information et d'Orientation

Banque de France

Office National des Forêts

Les opérateurs locaux :

**Emploi, formation**

Mission locale / mission jeune (association)

Maison de l'emploi (association ou GIP)

Cap emploi (association)

Mission d'Information Formation et Emploi (association)

Centre de Bilan de Compétence (tous statuts)

Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (association)

Maison Commune Emploi Formation (association ou GIP)

Réseau Information Jeunesse : CRIJ, CIJ, BIJ, PIJ (association)  
Association Nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes  
Institut de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises  
GRETA (Etablissement Public Local d'Enseignement)  
Institut National de Formation et d'Application  
INSUP (association)  
Association pour la Formation et l'Accompagnement des Personnes en Contrats Aidés

### ***Justice***

Conciliateur de justice (bénévolat)  
Aide aux victimes (association)  
Conseil Départemental d'Accès au Droit (GIP)  
Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles (association)

### ***Cohésion sociale, santé***

Centre Communal d'Action Sociale (Etablissement Public Administratif)  
Centre Intercommunal d'Action Sociale (Etablissement Public Administratif)  
Union Départementale des Associations Familiales  
Services d'aide à domicile (association)  
Réseau gérontologique (association)  
Association de sauvegarde de l'enfance, adolescence et adultes  
Maison Départementale des Personnes Handicapées (GIP)  
Fédération médicosociale, service de santé au travail (association)  
Relais Assistantes Maternelles (association)  
Fédération des accidentés et travailleurs handicapés (association)  
Association pour l'intégration des personnes souffrant de troubles psychiques  
Association France Alzheimer  
Ligue contre le cancer (association)  
Association locale de santé  
Secours catholique (association)  
Mutualité française  
Centre d'information, de conseil et d'accueil des salariés pour retraites complémentaires  
BTP protection sociale

### ***Education***

Groupement d'établissements publics d'enseignement  
Collège privé

### ***Développement local, urbanisme, logement, culture, tourisme, consommation...***

Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et d'Environnement (association)  
Parc Naturel Régional (établissement public)  
Parc National (établissement public)  
Office de tourisme (association, régie...)  
Agence Départementale d'Information sur le Logement (association)  
Office Public de l'Habitat  
Association sportive

Association mobilité et transports  
Association culturelle  
Associations de consommateurs (dont UFC Que choisir)

***Développement économique***

Chambre de Commerce et d'Industrie  
Chambre des Métiers et de l'Artisanat  
Chambre d'Agriculture  
Agence Intérim (entreprise)  
Centre pour le développement économique / création d'activités et d'entreprise  
Régime Social des Indépendants (sécurité sociale des chefs d'entreprises)  
Groupement d'employeurs  
Maison de l'entreprise  
Entente entre les générations pour l'emploi et les entreprises  
Fédération des artisans et commerçants  
Association pour l'aménagement des structures et exploitations agricoles

## ANNEXE 5

### **Instruction en Préfecture de département des dossiers d'espaces mutualisés de services au public**

#### ***1 - UNE PHASE QUALITATIVE D'ORIENTATION DES LOCALISATIONS ET DES PARTENARIATS***

Cette démarche passe par une connaissance approfondie des besoins des usagers et des collectivités, des positions des opérateurs de services, une compétence en matière de négociation avec les différents acteurs pour aboutir à la création ou au renforcement des espaces mutualisés qui vont amplifier l'offre de services locale. Cette première étape doit faciliter une meilleure appréciation des localisations les plus opportunes en tenant compte des effets de marges aux frontières départementales et en évitant des effets de concurrence involontaires, sources de charges financières inutiles.

Le préfet sera donc amené à prendre les contacts interdépartementaux nécessaires avec les départements contigus voire avec d'autres départements pour en tirer des enseignements sur l'optimisation des localisations et sur les stratégies des opérateurs.

#### ***2 - UNE PHASE D'INSTRUCTION DE CHAQUE DOSSIER DE SITE***

La contribution du Fonds de développement des espaces mutualisés de services au public est encadrée.

Le Fonds est appelé à participer au fonctionnement des sites existants ou en création par subvention aux collectivités ou à leurs groupements. Le montant de cet appui est fixé pour la part Etat à 25% du budget de la structure à partir d'un seuil de 10 000 € jusqu'à un plafond de 17 500 €. A partir de 2015, s'ajoutera la contribution globale des opérateurs qui se situera au même niveau que la part de l'Etat. A cette date, le préfet pourra disposer de la dotation globale du Fonds (contributions de l'Etat et des opérateurs). Dès lors, le plafond sera doublé pour atteindre une contribution de 50% des charges de chacun des sites, le seuil de 10 000 € étant maintenu.

En 2014, le préfet est amené à élaborer une demande de dotation en crédits FNADT. Celle-ci sera répartie en une demande relative aux Relais Services Publics existants – qui ont été labellisés par arrêté préfectoral - et une seconde concernant la création de nouveaux sites. Ces crédits ne concernent que la part de fonctionnement de la structure (ETP, frais périphériques, locaux, maintenance...).

Pour les sites existants, les informations financières seront collectées : comptes d'exploitation et bilans des années antérieures (jusqu'à trois années), budget prévisionnel pour l'année 2014. Ces documents seront analysés et comparés pour que la demande de crédits puisse être justifiée. Pour chaque site, le montant des crédits d'Etat sera d'un minimum de 10 000 € afin de ne pas minorer la participation de l'Etat des années précédentes. Au-delà de ce seuil, cette participation représentera une contribution d'un quart des besoins en fonctionnement jusqu'à un plafond de 17 500 €.

En ce qui concerne la création de nouveaux espaces mutualisés de services au public, le préfet examinera les propositions qui lui seront présentées dans la perspective de les intégrer dans le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services. L'instruction se fondera sur la phase qualitative et sur le budget prévisionnel présenté par la structure porteuse. Une attention particulière sera apportée à la cohérence des coûts repérés dans l'ensemble des sites du département.

Dans la phase de montage des nouveaux projets, une attention particulière sera portée à :

- l'adéquation du bouquet de services proposé aux attentes des habitants,
- la bonne visibilité du site choisi, 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 l'espace mutualisé,
- les horaires d'ouverture, compatibles avec les besoins des habitants et les rythmes de vie du territoire : ouverture le mercredi, samedi, certaines fin de journées ou entre 12h et 14h, les jours de marché ou de manifestation attirant du public,
- l'organisation de l'espace et la qualité de l'accueil physique, avec la présence d'un espace de confidentialité permettant des bonnes conditions d'entretiens, qu'ils soient en direct ou à distance via l'outil numérique,
- la mise à disposition permanente du public de postes informatiques connectés à internet,
- l'interopérabilité de l'équipement numérique : visio-guichets ou bornes passives de consultation qui mutualisent plusieurs services des opérateurs sur un même équipement,
- le choix de modes d'organisation innovants, comme par exemple l'itinérance des services ou la localisation multi-sites.

### ***3 - UNE PHASE DE CONSOLIDATION DES DONNEES EXPLOITEES***

Les résultats des phases 1 et 2 permettent au préfet de faire les consolidations nécessaires à la présentation de sa demande de dotation à la Datar pour l'année n + 1.