

## Les Maisons de Services au Public, une mesure phare des comités interministériels aux ruralités.

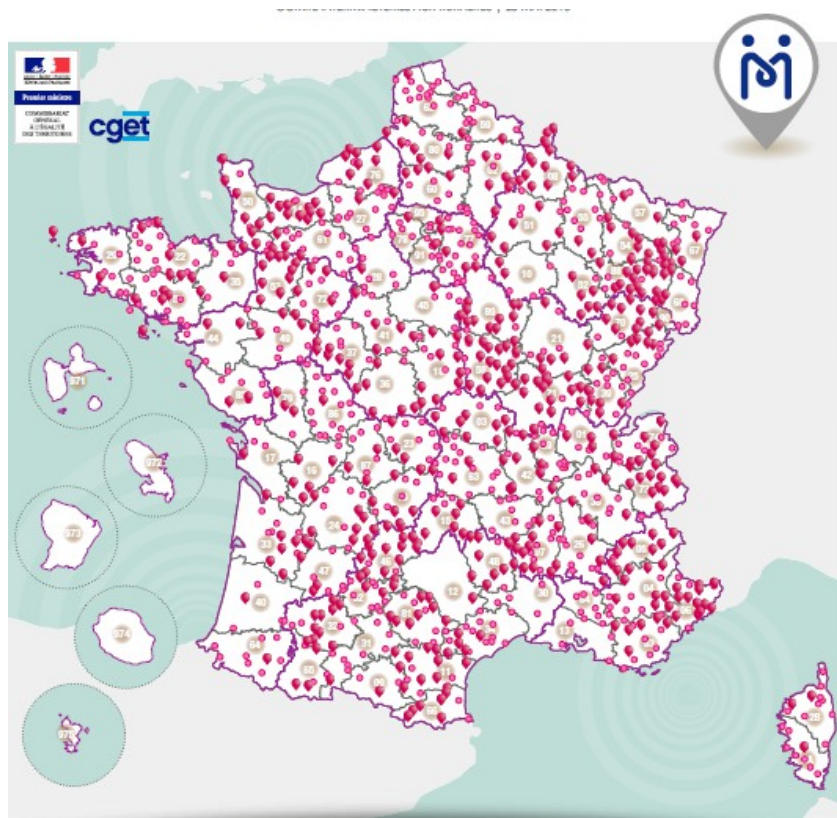
Les deux **comités interministériels aux ruralités** de Laon et Vesoul qui se sont tenus en mars et septembre 2015 ont impulsé, sur tout le territoire national, un déploiement important du service de proximité au travers de 67 mesures en faveur des Français qui vivent éloignés ou isolés des services essentiels a été réalisé. Lors du troisième comité interministériel aux ruralités de Privas, le 20 mai 2016, un bilan du déploiement de ces mesures a été réalisé sur le territoire national.



L'une des mesures-phares du comité interministériel du 13 mars 2015 est d'accélérer le plan de déploiement des Maisons de services au public sur le territoire national. Cette montée en puissance a été rendue possible grâce au partenariat conclu avec de grands opérateurs nationaux (La Poste, la SNCF, Pôle Emploi, les réseaux nationaux d'énergie, les caisses d'assurance maladie, de retraite, d'allocations familiales, de mutualité sociale agricole).

L'objectif affiché est de déployer **1 000 maisons de service au public (MSAP)** d'ici fin 2016, notamment à travers un partenariat renforcé avec La Poste. Cet objectif est en passe d'être atteint puisqu'au 15 novembre, on dénombre **789 MSAP dont 274 portées par la Poste**.

Tous ces dispositifs (MSAP, maisons de santé, déploiement du haut-débit...) irriguent désormais les territoires et mettent **la ruralité en mouvement** au service de tous et de la qualité de vie pour chacun.



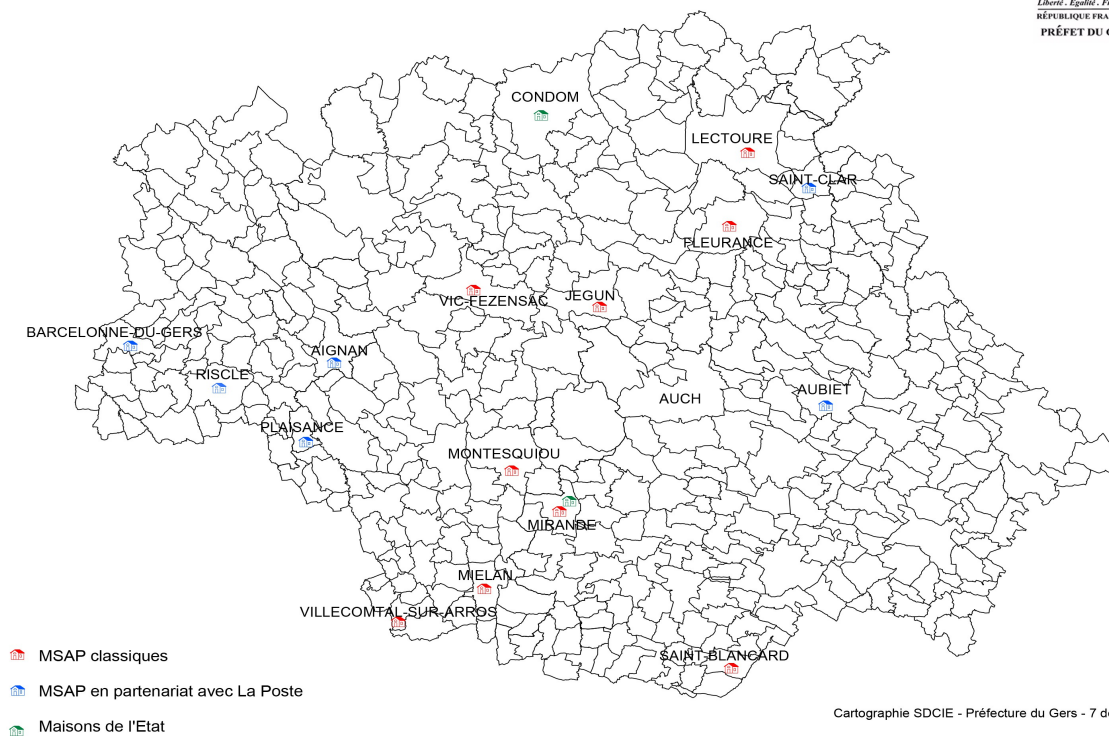
## Le déploiement des MSAP dans le département du Gers

Les inaugurations de MSAP de La Poste sont l'aboutissement d'un important travail collectif enclenché par le préfet. La Poste, les communes concernées, ainsi que les partenaires principaux que sont Pôle Emploi, la Caisse d'Allocations Familiales et GRDF.

Le département du Gers compte désormais **15 MSAP** :

- 9 MSAP sont portées par des collectivités :
  - SAINT-BLANCARD (commune)
  - FLEURANCE (commune)
  - MIELAN (communauté de communes Cœur d'Astarac en Gascogne)
  - MIRANDE (communauté de communes Cœur d'Astarac en Gascogne)
  - VIC-FEZENSAC (communauté de communes d'Artagnan en Fezensac)
  - VILLECOMTAL-SUR-ARROS (communauté de communes Hautes Vallées de Gascogne)
  - MONTESQUIOU (commune)
  - LECTOURE (commune)
  - JEGUN (commune)
- 6 MSAP sont portées par La Poste : outre les 4 inaugurées de Riscle, Plaisance, Barcelonne du Gers et Aignan, il convient de rappeler les MSAP de Saint-Clar et d'Aubiet.

### Les MSAP dans le département du Gers



## LA CONSTITUTION D'UN RESEAU DEPARTEMENTAL DES MSAP

En mai dernier, la préfecture a pris l'initiative de réunir pour la première fois l'ensemble des MSAP du département du Gers afin de constituer un [réseau départemental des MSAP](#).

Lors de cette réunion, l'intérêt de constituer un véritable réseau a été reconnu afin d'aller vers plus de synergie entre MSAP et de réaliser des actions partagées, notamment en termes de communication afin d'offrir une meilleure visibilité des services offerts par les MSAP est envisagée.

En effet, une satisfaction unanime des élus a été exprimée à cette occasion, dans la mesure où la MSAP rend un service perçu comme utile, voire indispensable, aux populations, certaines se trouvant dans des situations critiques d'éloignement, de déficit de mobilité ou de précarité.

Suite au recueil des besoins des gestionnaires des MSAP du Gers, une formation spécifique à la communication opérationnelle a été organisée par la préfecture en octobre 2016, et prise en charge grâce à la cellule d'animation des maisons de services au public de la caisse des dépôts et consignation.

C'est dans cet esprit de réseau et de complémentarité que l'ensemble des gestionnaires de MSAP du Gers a été convié à l'inauguration de ces 4 nouvelles MSAP.

Enfin, ce réseau a vocation à être conforté et enrichi (par la création de nouvelles MSAP, mais aussi au travers de nouveaux partenaires dans les MSAP déjà existantes) dans le cadre du [schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public \(SDAASP\)](#) qui est en cours d'élaboration dans le Gers, en co-portage entre l'État et le Conseil Départemental, et en associant l'ensemble des partenaires des maisons de services au public et des élus.

## Qu'est-ce qu'une Maison de Services au Public ?



Les Maisons de services au public sont des **guichets d'accueil polyvalent** chargés d'accueillir, d'orienter et d'aider les usagers dans leurs relations avec les administrations et les organismes publics.

En un lieu unique, les usagers - particuliers ou professionnels - sont accompagnés par des animateurs dans leurs démarches de la vie quotidienne : prestations sociales ou d'accès à l'emploi, transports, énergie, prévention santé, accompagnement à l'entrepreneuriat, services postaux ... Ces animateurs sont formés par les opérateurs partenaires, pour délivrer des services en leur nom.

Ainsi, la structure aide à la constitution des dossiers et à leur transmission conjointe aux divers organismes publics et accompagne, si nécessaire, le public dans l'usage d'Internet.



La MSAP peut être portée par une collectivité locale, une communauté de communes, le groupe La Poste, une association. Elle doit trouver au moins un partenaire de l'emploi (Pôle emploi-maison de l'emploi ...) et un dans le domaine des prestations et de l'aide sociale (CPAM, CAF, MSA, CARSAT ...). D'autres partenaires peuvent y proposer des activités, selon les besoins des usagers.

Dans le cadre d'un partenariat national avec le groupe La Poste, certains bureaux en déficit d'activité sont transformés en MSAP et sont alors portés par La Poste.

### LES CRITERES OBLIGATOIRES POUR CRÉER UNE MSAP

Les MSAP doivent regrouper un certain nombre de services au public et respecter un **cahier des charges** :

- La MSAP est située, sauf exception, à une distance de l'ordre de 20 minutes minimum d'une autre MSAP
- La MSAP est ouverte de manière régulière au minimum 24h par semaine sur l'ensemble des prestations prévues.
- La MSAP respecte la charte graphique et la signalétique du réseau national des MSAP
- Un ou des animateurs d'accueil de services au public, formés par chaque opérateur partenaire, 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.
- Le local comporte 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.
- La maison de services comporte au minimum un outil informatique à la disposition du public avec liaison internet, avec la meilleure connexion possible.

Toute nouvelle maison de services au public qui souhaite obtenir un financement de l'Etat et du fonds inter-opérateurs et souhaite intégrer le réseau national des maisons de services au public doit transmettre au préfet de département **une convention-cadre** signée entre la structure porteuse de la maison de services au public et les opérateurs partenaires pour définir les modalités d'organisation et de gestion de la MSAP. Les partenaires s'engagent à respecter la charte nationale des maisons de services au public.

## Un réseau national d'animation au service des MSAP

Afin d'animer et de porter un appui au quotidien à l'ensemble des gestionnaires de MSAP, un réseau national a été créé à l'initiative du Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) et [son animation confiée à la Caisse des Dépôts et Consignation](#), à travers une cellule composée de 4 personnes.

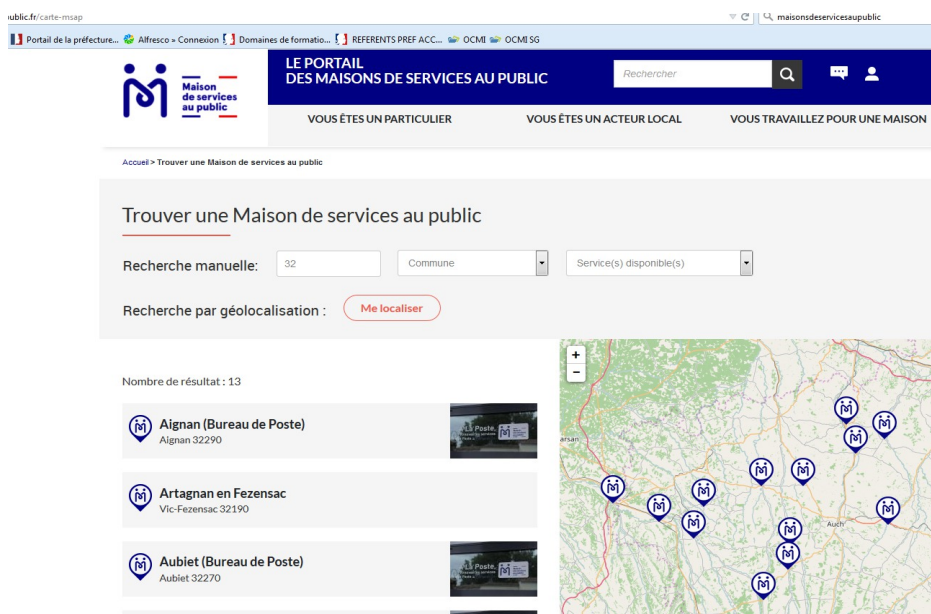
Ce réseau s'agrandit au rythme du déploiement des sites de MSAP, et il comptera bientôt un millier de membres. Ces derniers bénéficient désormais d'une palette enrichie d'outils et de contenus pour échanger entre pairs, se documenter, communiquer, se former et évaluer la fréquentation.

Appui et animation proposés par le réseau national :

- Édition du Bulletin des Maisons de services au public
- Élaboration et mise à disposition d'une boîte à outils au service des gestionnaires. Ceux-ci disposent ainsi d'une charte graphique entièrement déclinée (logos, modèles de courriers, ...) et de matériel de communication (affiches, kakemonos).
- Réponses aux divers questionnements, comme par exemple celui relatif aux solutions de visioconférence. Une enquête réalisée en 2015 révèle que 37% des Maisons de services au public sont équipées d'un « visio-guichet ». Un document de partage d'expériences a donc été produit sur la pertinence d'adopter un système visio et sur la nature de la solution technique à mettre en place.
- Organisation de formations sur plusieurs sites en France (Toulouse notamment).

## UN PORTAIL D'INFORMATION POUR LES PROFESSIONNELS COMME POUR LE GRAND PUBLIC

L'ensemble des outils précédemment énumérés sont accessibles sur le [site internet WWW.MAISONDESERVICESAUPUBLIC.FR](#)



The screenshot shows the homepage of the 'LE PORTAIL DES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC'. It features a search bar, navigation tabs for 'VOUS ÊTES UN PARTICULIER', 'VOUS ÊTES UN ACTEUR LOCAL', and 'VOUS TRAVAILLEZ POUR UNE MAISON', and a search section with manual and geolocation search options. A list of results is shown, including 'Aignan (Bureau de Poste)', 'Artagnan en Fezensac', and 'Aubiet (Bureau de Poste)'. A map on the right displays the locations of these MSAPs with blue circular icons.

Chaque gestionnaire y renseigne une fiche d'identification de la MSAP afin que le portail constitue une source d'information fiable et de référence pour les habitants.

Ainsi, grâce à l'outil de géolocalisation accessible depuis la page d'accueil, toute personne souhaitant bénéficier des services d'une MSAP peut trouver le site le plus proche de chez elle et accéder aux informations utiles : plan d'accès, horaires,

coordonnées, équipements mis à disposition, services délivrés, autres activités hébergées (Espace Public Numérique, espace de coworking, épicerie solidaire, bureau de poste, etc.).

**Pour accéder à l'ensemble de ces informations, RDV dès à présent sur le site Internet : [WWW.MAISONDESERVICESAUPUBLIC.FR](#)**

## Le financement des MSAP

L'État peut contribuer, selon les cas, au financement des [dépenses d'investissements](#) pour la création de nouveaux espaces mutualisés de services au public (travaux de construction, de réhabilitation, d'aménagement, financement des postes informatiques, de l'ameublement ...) via la dotation d'équipement des territoires ruraux (DETR) ou le Fonds de Soutien à l'Investissement public Local (FSIL).

Concernant les [frais de fonctionnement](#) des premières années de l'espace mutualisé, le montant de l'aide de l'État est porté à 25 % des dépenses prévisionnelles du budget de fonctionnement (dépenses de personnel incluses), entre 10 000 € (plancher) et 17 500 € (plafond) chaque année. Cette aide est complétée par le [fonds inter-opérateurs](#), qui intervient également à hauteur de 25 %.

Ainsi, le financement du fonctionnement des MSAP peut être soutenu à hauteur de 50 % dans la limite de 35 000 € /an. Les 50 % restants sont à la charge du porteur de projet.

En ce qui concerne les MSAP portées par La Poste, les 50 % restant à la charge du porteur de projet sont pris en charge par le [Fonds Postal de Péréquation Territoriale](#).

Les Maisons de services au public doivent offrir une garantie de pérennité pour marquer une évolution structurelle dans l'offre de service, en milieu rural notamment.