

---

## FICHE TECHNIQUE

---

### CREER UNE MAISON DE SERVICES AU PUBLIC LES POINTS D'ATTENTION, ETAPE PAR ETAPE

DEFINIR LE PROJET

DEFINIR LE PORTAGE

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

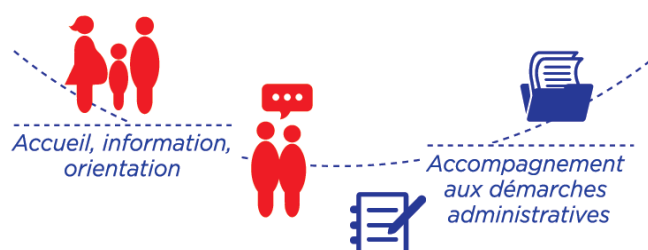
ORGANISER LA FAISABILITE TECHNIQUE DU PROJET

CALIBRER L'EQUIPE

BOUCLER LE BUDGET

PREPARER LA LABELLISATION ET OBTENIR LE FINANCEMENT

LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC, OUTIL DE DEVELOPPEMENT LOCAL



Cette fiche technique s'inscrit dans le prolongement de nombreux travaux, et en particulier de ceux qui ont été synthétisés dans le guide « Monter et faire vivre une maison de services » (Editions ETD, juin 2014).

L'objet de cette fiche est de présenter les grandes étapes de création d'une maison de services au public en soulignant les principales questions à se poser à chaque étape.

## **ETABLIR UN DIAGNOSTIC POUR DEFINIR 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.

Elaborer un rapide diagnostic du territoire :

- Données démographiques et socio-économiques, 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 : co-voiturage, 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 les modèles types de conventions.
- 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 service et qualifier leurs attentes.
- Qualifier l'offre de services rendue par les grands opérateurs (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 : Etat, Département, communes et intercommunalités, Missions locales, Maisons de l'emploi, associations.
- Eventuellement, identifier des partenaires porteurs d'une thématique spécifique (accès au droit, culture, tourisme, médico-social...) 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 OPERATEURS 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**

## **DEFINIR 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 FAISABILITE 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**

- Evaluer 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'EQUIPE**

---

### **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.

## **PREPARER LE BUDGET DE LA MAISON DE SERVICES AU PUBLIC**

---

### **1. Evaluer les charges**

Définir les coûts d'investissement (aménagement des locaux, conception d'outil de communication, etc.) et de fonctionnement (salaire, maintenance informatique, hébergement, fourniture, etc.)

### **2. Evaluer 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. A noter que pour ce qui concerne le fonctionnement, le soutien du FNADT et de la DETR (ou d'autres subventions de l'Etat 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 Etat - 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.

## **PREPARER LA LABELLISATION ET OBTENIR LE FINANCEMENT**

---

### **Transmettre son dossier de demande de financement**

Contactez votre référent en Préfecture pour connaître les modalités pratiques de la labellisation et transmettre votre 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'Etat 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 DEVELOPPEMENT LOCAL**

---

### **1. Organiser le suivi de l'activité**

- Etablissement 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](http://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 (un 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.



Maison  
de services  
au public

## CONTACT

---

### **Isabelle Fabre**

Cellule d'animation des Maisons de services au public

Chef de projet déploiement

Tél. : +33 (0) 1 58 50 85 10

[isabelle.fabre@caissedesdepots.fr](mailto:isabelle.fabre@caissedesdepots.fr)