

**BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD NATIONAL « + DE SERVICES AU PUBLIC » DEPUIS SA SIGNATURE EN SEPTEMBRE 2010 ET LES PERSPECTIVES POUR 2012**

**Rappel des principes et objectifs de l'Accord « + de services au public »**

A l'issue des Assises des territoires ruraux, le CIADT du 11 mai 2010 a décidé, au sein d'un plan d'actions en faveur des territoires ruraux, de favoriser le développement des services à la population en s'appuyant sur les principes de la charte de 2006 relative à l'organisation de l'offre de services publics et au public en milieu rural en lui donnant un caractère plus opérationnel.

Le Ministre en charge de l'Aménagement du Territoire a signé avec neuf grands opérateurs nationaux de services (La Poste, EDF, la SNCF, GDF Suez, Pôle emploi, l'Assurance Maladie, la Caisse Nationale d'Allocations Familiales, la MSA et l'Assurance Retraite) accompagnés par la Caisse des Dépôts et Consignations et l'Union Nationale des PIMMS, le 28 septembre 2010 le protocole d'accord « + de services au public » afin d'expérimenter dans 23 départements pilotes une offre mutualisée et partenariale de services au public. L'ambition est de créer ou de renforcer l'offre de services accessible aux populations rurales en utilisant tous les modes d'accès (physique ou dématérialisée) et en regroupant dans des lieux uniques un bouquet mutualisé d'offres de services.

L'expérimentation s'achèvera le 31 décembre 2013 à partir de l'accord national, dont la validité est prévue initialement pour 18 mois.

**Les étapes de sa mise en oeuvre**

Dès l'automne 2010, les préfets ont mis en place et animé des comités de pilotage départementaux regroupant les représentants des opérateurs et des collectivités territoriales afin de décliner, en fonction de la situation locale, les engagements nationaux.

Ils ont utilisé des diagnostics territoriaux existants ou en ont réalisé de nouveaux afin d'identifier des zones prioritaires en termes de développement de l'offre de services au public. A partir de ces diagnostics, les partenaires ont défini une stratégie départementale de renforcement de l'offre de services et d'amélioration de son maillage territorial en articulant les stratégies respectives des opérateurs signataires et le cadre de l'accord national avec les besoins localement identifiés. L'objectif poursuivi est la rédaction d'un contrat signé par l'ensemble des partenaires locaux, après validation de la Datar.

La circulaire du 8 octobre 2010 fixait l'objectif à atteindre : les contrats départementaux devaient être signés au plus tard le 15 mai 2011. Néanmoins le travail itératif entre les échelons local et national, les travaux entrepris au niveau national et la volonté de formaliser des contrats départementaux de qualité sont les causes du délai de signature des contrats.

Les modalités d'intervention des différents partenaires ont été validées lors d'une réunion des signataires, présidée par le ministre de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire, le 22 mars 2011.

17 contrats ont à ce jour été validés par la DATAR et 7 ont été signés (cf annexe 1)

**Le contenu des contrats départementaux (21 contrats analysés)**

Tous les partenaires de l'accord national sont signataires des contrats départementaux. Sont associés également les collectivités locales (communes et communautés de communes mais également des collectivités départementales et régionales) ainsi que d'autres partenaires mobilisés dans certains départements (Banque de France, Tribunal de Grande Instance, Mission Locale, etc.).

On retrouve dans les contrats départementaux **6 grands types d'opérations de mutualisation de services au public**. Ces projets correspondent aux engagements des opérateurs pris lors de la signature de l'accord national en septembre 2010 :

- la création ou le renforcement de structures mutualisées de services au public :  
60 créations de nouveaux lieux d'accueil sont prévues, dont 36 proposés au label Relais de Services Publics (cf. Annexe 2), 7 PIMMS mixtes à l'étude (cf. Annexe 2) et 17 autres sites de formes diverses (maisons de services publics...) et le renforcement de 70 structures préexistantes, notamment par l'élargissement du partenariat, la mise en place de services supplémentaires et/ou la labellisation RSP (9 projets).

- l'installation d'équipements mutualisés :  
L'installation de 88 nouveaux visio guichets (71 bornes « usagers » propriété de collectivités et 17 d'opérateurs) et l'installation de 20 nouvelles bornes d'information passives par les opérateurs (CAF, CPAM, CARSAT, MSA) ; l'interopérabilité des équipements (soit la possibilité de multi-branchements sur une même borne) pour optimiser les prises de rendez-vous a été recherchée.
- le développement de services via Internet :  
2 portails Internet départementaux (Manche et Hautes-Alpes, un projet de plateforme de mobilité (Hautes-Alpes)
- la délivrance de services en commun :  
Des projets d'installation par la SNCF de 61 terminaux Novater qui permettent l'achat de billets de TER (dans les RSP, Relais poste commerçants, Offices du tourisme...), 18 Points Services EDF dans des bureaux de poste ou des RSP qui permettent un accès téléphonique direct aux services d'un conseiller EDF, la convention « Cash Compte » applicable à tous les bureaux de poste, l'appui d'EDF et/ou GDF SUEZ à 3 associations départementales de médiation sociale, le développement des services postaux dans 7 offices du tourisme.
- la formation des agents d'accueil des structures mutualisées par les opérateurs de services
- la mise en place d'une communication renforcée :  
Mise en œuvre d'un plan de communication à l'échelle du département (ex en Lozère) ou réalisation d'un outil de communication commun à plusieurs opérateurs (ex du Morbihan)

L'intérêt suscité par l'expérimentation a abouti à l'intégration d'autres actions ne relevant pas strictement des engagements de l'accord national figurent parfois dans les contrats. Ex :déclarations de veuvage (Bas-Rhin), opération « Bonjour Facteur » pour la mise en place d'un service de portage de livres par les facteurs (Manche), médiateurs de Services Publics (Morbihan) installation de Distributeurs Automatiques de Billets (Morbihan et Yonne)...

Au total, ce sont, pour les 21 contrats:

- 237 projets répertoriés
- Entre 11 et 12 projets en moyenne par contrat départemental
- 129 projets de création d'une offre nouvelle de services mutualisés (création de lieux d'accueil mutualisés; installation d'un équipement ou création d'un nouveau service)
- 108 projets de renforcement de l'offre existante (labellisation de sites en RSP, renforcement du partenariat, communication, formation, installation d'équipements dans un site existant)

### **Les travaux nationaux en cours et les perspectives pour 2012**

Plusieurs chantiers transversaux ont été engagés suite aux échanges en comité technique national, afin de répondre aux questions soulevées ou difficultés rencontrées lors de la mise en œuvre de l'accord :

- L'interopérabilité des équipements visio accueil
- La formation des agents d'accueil des espaces mutualisés de services a donné lieu à un groupe de travail spécifique (rapport final en janvier)
- Des propositions de modèles économiques viables des lieux de mutualisation de services (étude en cours)
- La sécurisation juridique des agents des espaces mutualisés (groupe de travail)
- Elaboration d'une base de données actualisée de l'offre de services dans les 23 départements de l'expérimentation (recensement en cours)
- Constitution d'une cellule d'animation nationale, à l'écoute des attentes de tous les partenaires et garante de la dynamique du dispositif. (lancement de l'étude le 16 12 2011)

Un premier bilan global sera produit dès la signature de l'ensemble des contrats départementaux.

Les bonnes pratiques identifiées à l'occasion de cette première année d'expérimentation, la synthèse des éléments de doctrine qui se seront imposés, les conclusions des groupes de travail lancés au sein du comité technique national, constitueront un premier corpus de ressources à porter au bénéfice d'une réorganisation plus globale de l'offre de services dans les territoires, à partir de l'expérimentation menée dans les territoires ruraux.

**Annexe 1**

**SIGNATURE DES CONTRATS DEPARTEMENTAUX**

**Contrats validés DATAR :**

1er JUIN 2011 : contrat des Hautes-Alpes  
7 JUILLET 2011 : contrat du Bas-Rhin  
6 SEPTEMBRE 2011 : contrat du Doubs  
4 OCTOBRE 2011 : contrat de la Manche  
7 OCTOBRE 2011 : contrat de la Haute-Corse  
17 OCTOBRE 2011 : contrat du Rhône  
19 OCTOBRE 2011 : contrat de l'Aisne  
19 OCTOBRE 2011 : contrat de la Seine et Marne  
21 OCTOBRE 2011 : contrat de la Marne  
21 OCTOBRE 2011 : contrat de la Meuse  
23 NOVEMBRE 2011 : contrat du Morbihan  
28 NOVEMBRE 2011 : contrat de l'Yonne  
28 NOVEMBRE 2011 : contrat de la Mayenne  
13 DECEMBRE 2011 : contrat de la Lozère  
14 DECEMBRE 2011 : contrat du Lot  
16 DECEMBRE 2011 : contrat de l'Eure  
16 DECEMBRE 2011 : contrat de la Creuse

**Contrats signés :**

4 JUILLET 2011 : contrat des Hautes-Alpes  
1er OCTOBRE 2011 : contrat du Bas-Rhin  
1er OCTOBRE 2011 : contrat du Doubs  
22 OCTOBRE 2011 : contrat du Rhône  
25 OCTOBRE 2011 : contrat de la Manche  
7 NOVEMBRE 2011 : contrat de Haute-Corse  
12 DECEMBRE 2011 : contrat de la Marne

**Dates prévisionnelles de signature des contrats :**

10 JANVIER 2012 : contrat de l'Aisne  
16 JANVIER 2012 : contrat de la Mayenne  
20 JANVIER 2012 : contrat de l'Yonne ;  
20 JANVIER 2012 : contrat du Morbihan

## Annexe 2

### DEFINITIONS

#### Relais Services Publics

Il s'agit d'un **label** de l'Etat apposé sur une structure existante (par ex Maison de services publics) ou qui est un levier pour la création d'une nouvelle structure devant répondre aux besoins du public . Ils sont implantés dans les territoires ruraux.

Un Relais Services Publics a d'abord pour mission d'informer le public, de lui expliquer les principes des réglementations les plus couramment appliquées et les demandes qu'elles impliquent, de lui faciliter l'usage des procédures téléphoniques et électroniques, de préparer et d'organiser les rendez-vous (physiques ou téléphoniques ou par visio conférence) avec les techniciens ou les spécialistes de chaque réseau, afin de rendre ces rencontres encore plus efficaces et mieux coordonnées avec les interventions des autres administrations ou organismes publics. A cet effet, le Relais 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 ou de la vidéo communication. Inspirés par les demandes des usagers, les services rendus concernent principalement le champ des prestations sociales et celui de l'aide à l'emploi.

La labellisation de Relais Services Publics est un outil à la disposition du Préfet pour promouvoir la proximité et la qualité des services rendus. L'offre de services doit constamment progresser, notamment par une gestion active des Relais.

Le Relais services Publics doit répondre à un cahier des charges précis et respecter une charte nationale de qualité (15 indicateurs de qualité)

Il y a aujourd'hui 231 RSP sur le territoire national dans 19 régions et 56 départements.

La situation est très hétérogène : de 1 à 16 RSP par département ;

#### Point Informations Médiation Multi Services

Cette structure associative a la double fonction de faciliter l'accès aux services publics et d'être un tremplin de professionnalisation de ses agents vers l'emploi durable et qualifié. C'est une **marque** déposée  
Il est financé par les opérateurs pour le compte desquels il agit , par la ou les collectivités d'accueil et par l'Etat (emplois aidés)

Ses fonctions sont l'information , le conseil, la médiation, l'accompagnement aux outils internet, la ventes de produits des entreprises partenaires (timbres, tickets de transports en commun, billets de train...)

Aujourd'hui les 45 PIMMS sont majoritairement implantées dans les ZUS.

L'expérimentation propose d'étudier une nouvelle forme de PIMMS mixte qui inclurait dans son périmètre d'action les territoires ruraux contigus du quartier d'implantation

7 études sont prévues.