

ÉDITION SPÉCIALE



Maison
de services
au public

Bulletin

des Maisons de services au public

1

RENCONTRES TERRITORIALES

ÉDITO

Les objectifs de déploiement du réseau des Maisons de services au public, annoncés dans le cadre de la tournée territoriale, se sont matérialisés par l'ouverture de 53 sites entre la première rencontre à Tours et le 31 décembre 2015.

2015 a été l'année de la mise en place des jalons essentiels à la cohérence et à la bonne marche opérationnelle du programme : recensement et enquête pour mieux connaître le réseau préexistant, conception d'une identité visuelle en adéquation avec la nouvelle dénomination du programme, mise à disposition d'outils de communication pour se faire connaître de son écosystème local, création et abondement du fonds inter-opérateurs pour appuyer la politique publique, et enfin, organisation de temps d'échange et de partage au travers de rencontres.

Cette toute première édition spéciale du Bulletin propose de revenir sur ces rencontres qui ont participé à mettre en réseau tous les acteurs du dispositif, et qui feront nous l'espérons, référence dans la construction du réseau, bientôt fort de 1 000 Maisons de services au public.

LA UNE

La tournée territoriale a, du 7 juillet au 24 novembre 2015, couvert 10 villes, réuni 745 participants et donné la parole à plus de 50 intervenants.

Les objectifs étaient multiples : fédérer le réseau existant, apporter une information actualisée sur la politique publique, partager les missions de la cellule d'animation nationale de la Caisse des Dépôts, valoriser les initiatives locales et les réseaux locaux... et tout simplement se rencontrer !

Ces journées ont été construites pour favoriser les échanges entre tous

les acteurs (Etat, préfectures, opérateurs, collectivités, agents, etc.). Des partenariats qualitatifs se sont d'ores et déjà instaurés grâce aux échanges initiés durant ces rencontres.

Elles ont également permis d'ouvrir une démarche prospective, animée par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), sur le rôle des Maisons dans 15 ou 20 ans.

La cellule d'animation nationale s'est appuyée sur les retours d'expériences pour cadrer le programme d'actions 2016 et co-construire une

offre d'animation nationale, basée notamment sur le portail internet des Maisons de services au public et le catalogue de formation exclusivement conçu pour les Maisons.

La valorisation et le partage des bonnes pratiques est une des clés de la vie d'un réseau.

Ce Bulletin est un des nouveaux vecteurs d'information POUR le réseau et de communication SUR le réseau des Maisons de services au public.

L'ACTUALITÉ DE LA POLITIQUE PUBLIQUE

«Ce sont les personnes qui font vivre ces Maisons au quotidien qui sont à l'origine de la diversité et de la richesse du réseau»



Le rôle de l'État

L'organisation de la mutualisation des services s'inscrit pleinement dans les objectifs de réduction des inégalités sociales et territoriales de l'Etat. Pour ce faire, il met en œuvre deux outils que sont les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public... Ainsi que les Maisons de services au public. C'est dans ce contexte qu'a été affirmée l'ambition de déployer 1 000 Maisons sur l'ensemble du territoire français, en zones rurales comme urbaines, d'ici fin 2016.



Le dispositif s'est d'ailleurs concrètement matérialisé au cours de la tournée, le 7 août 2015, par l'inscription de l'article 100 «solidarités et égalité des territoires», dans la loi NOTRe¹.

Un changement de nom et un appui financier renforcé.

Le label «Relais Services Public» devient «Maison de services au public». Ce nom a vocation à traduire le regroupement de services, publics comme privés.

Les Maisons peuvent prétendre à une contribution financière à hauteur de 50% de leur budget prévisionnel de fonctionnement, avec une aide plafonnée à 35 000€. Cet appui émane pour 25% du Fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT), complété par le fonds inter-opérateurs², acté le 4 décembre 2015, qui vient désormais doubler l'effort de l'État.

La proposition de la Poste

De par son obligation de présence territoriale, la Poste peut elle aussi constituer une structure porteuse. Le Groupe s'est engagé à ce titre à accueillir 500 Maisons de services au public dans certains de ses bureaux. Dans le cadre de ce vaste plan de déploiement, le Groupe a proposé une liste de bureaux de Poste ruraux, potentiellement éligibles et conformes au cahier des charges des Maisons de services au public. Quelle que soit la structure porteuse, le choix de l'implantation s'effectue par le préfet, en lien avec le conseil départemental, les opérateurs et les collectivités concernées, et au regard des besoins du territoire et de ses habitants.



La Poste a prévu l'aménagement d'un îlot où le guichetier pourra assurer les missions relatives aux activités «Maison de services au public». La mise en œuvre des partenariats, qui implique pour la Poste une organisation spécifique des locaux, se traduira par la signature d'une convention locale spécifique pour une durée de trois ans. L'accueil des opérateurs non signataires de l'accord cadre national portant sur la création du fonds national inter-opérateurs se fait sous la forme d'un financement à hauteur de 80€/mois et par site. L'hébergement de permanences, dans des locaux équipés et connectés spécifiquement, offre additionnelle, est possible dans une grande partie des bureaux proposés, à condition d'un financement à hauteur de 50€ par demi-journée et par site. Ces bureaux seront équipés d'un hotspot wifi, accessible et gratuit pour tous les usagers.

La capacité des guichetiers à assurer les missions propres aux Maisons de services au public parallèlement à leurs activités initiales a souvent fait débat lors des Rencontres. À chaque fois, les intervenants se sont montrés rassurants en expliquant que les guichetiers, déjà habitués à être polyvalents, seront formés pour répondre aux exigences de qualité de service requis pour les usagers.

¹ Nouvelle Organisation Territoriale de la République

² Le fonds inter-opérateurs est alimenté par les 7 opérateurs nationaux que sont la CNAF, la CNAMTS, la CNAV, GRDF, La Poste, la MSA, Pôle emploi.

LES PARTENAIRES DU PROGRAMME



Les partenaires du programme

Les opérateurs nationaux impliqués dans le programme sont : Pôle emploi, la CNAF*, la CNAMTS*, la CCMISA*, la CNAV*, GRDF* et la Poste. Ils se sont engagés sur plusieurs volets : sur un volet financier, notamment par l'abondement du fonds inter-opérateurs à hauteur de 20 millions d'euros sur 3 ans, et sur celui de la formation afin de garantir un niveau de connaissance minimal sur leur offre de services (formation initiale puis actualisation).

Une offre de services adaptée à des enjeux communs

Les objectifs des opérateurs nationaux convergent vers des enjeux communs que sont l'accompagnement des usagers dans l'utilisation des services dématérialisés, la constitution d'un maillage territorial pertinent avec des modalités de présence adaptées aux besoins des usagers, et enfin une volonté de garantir une véritable qualité de services. Les contours de l'offre de services « de référence » délivrée pour le compte des opérateurs nationaux signataires de la convention locale ont été définis sur la base de ce qui se pratique d'ores et déjà dans les Maisons :

- Accueil, information, orientation
- Facilitation numérique
- Facilitation administrative
- Faciliter la mise en relation avec les conseillers partenaires
- Accompagner pour anticiper / résoudre des difficultés

Au cours des échanges dans l'ensemble des villes, il a été rappelé le rôle de chacun : les agents des Maisons de services au public n'ont aucunement vocation à se substituer aux conseillers des agences locales des opérateurs. Ils constituent cependant de précieux relais de proximité, des personnes de référence et de confiance, à même d'identifier des situations complexes.

Pour que les agents puissent accompagner de manière optimale les usagers, les opérateurs se sont également engagés à ce qu'ils disposent d'un contact référent pour dénouer des situations plus complexes.

*Pôle emploi, la Caisse nationale d'allocations familiales, la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés, la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, Gaz réseau distribution France (GRDF), La Poste.

L'ANIMATION NATIONALE



L'animation nationale

La Caisse des Dépôts, acteur historique de l'aménagement des territoires, s'est engagée dès 2010 dans l'accord visant à développer la mutualisation et le développement numérique des services dans le cadre de l'expérimentation «+ de services». C'est dans ce prolongement que la Caisse des Dépôts s'est vue confier en 2014 un mandat pour créer et animer le réseau des Maisons de services au public.

La cellule d'animation nationale, abritée à la Caisse des Dépôts au sein de la Direction de l'investissement et du Développement Local, est animée par 5 personnes.

Préalablement à la construction du programme d'animation, la cellule s'est attachée à mieux connaître le réseau en effectuant un recensement des Relais Services Publics (mars 2015), puis en lançant une enquête nationale (mai 2015) afin de mieux appréhender le fonctionnement des structures ainsi que les besoins et attentes des personnes qui les font vivre.

Les grands enseignements de l'enquête ont été présentés lors des rencontres et adressés au réseau en septembre 2015. Ils révèlent notamment de fortes attentes à l'égard de l'animation nationale :

- Valoriser le travail des agents et responsables auprès des publics et des élus
- Soutenir les réseaux territoriaux et leur reconnaissance
- Développer la notoriété des Maisons de services au public
- Développer la formation
- Favoriser les liens au sein du réseau et avec les partenaires
- Favoriser l'échange et le partage entre pairs

Un plan d'actions en cohérence avec les attentes

La dynamique de réseau national s'est amorcée avec l'organisation de la tournée territoriale. Ces rencontres ont privilégié les échanges informels, le partage d'expériences et la valorisation des initiatives existantes afin de développer collectivement un sentiment d'appartenance à un réseau national, riche de sa diversité.



Quelques chiffres :

- 745 participants aux rencontres : agents, responsables, structures porteuses, représentants préfectoraux, partenaires nationaux dont le groupe La Poste, opérateurs locaux, Union nationale des Pimms, associations d'élus, réseaux (Alatras, Adrets, etc.).
- 24 projets locaux valorisés dans le cadre des ateliers : Cœur de Brenne, Touraine Sud, Etrépagny, La Hague, Riaillé, Durtal, Mauron-en-Brocéliande, Saint-Symphorien, Créonnais, Bourg d'Oisans, La Palisse, Chamouset-en-Lyonnais, Monts-du-Forez, Montagne Noire, les Pom's, Puget Théniers, Queyras, Fayence, Bocage Champenois, Rambervilliers-Pays d'Epinal, Vouziers, Chauffailles, Cluny.

L'ANIMATION NATIONALE



Une nouvelle identité visuelle a été conçue afin de s'adapter à la nouvelle dénomination des Relais Services Publics, actée par la loi NOTRe. Afin de doter le réseau d'une image forte et homogène sur l'ensemble des territoires, un nouveau logo – qui n'incarne plus seulement un point d'accès aux « services publics », mais un lieu de vie et de « services AU public » – a été créé. Il a été présenté pour la première fois à la rencontre de Toulouse et est déjà très largement adopté au sein du réseau.

Afin d'assurer la promotion des Maisons et valoriser les actions en direction des publics cibles, plusieurs outils de communication ont été mis à la disposition du réseau :

- Une charte graphique
- Un kit bureautique
- Un kit de communication

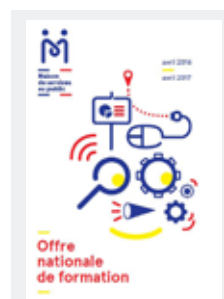


Un catalogue de formations, spécialement conçues pour les agents des Maisons de services au public, a été construit autour de trois grandes thématiques :

- l'intégration au réseau national des Maisons de services au public
- la Maison de services au public, acteur local de la protection sociale, de l'emploi et de la formation
- les compétences métiers des agents des Maisons de services au public

Préalablement à la constitution d'une offre, des sessions pilotes avec le concours de l'Union Nationale des PIMMS, ont été organisées dans quatre réseaux territoriaux : l'Allier, les Ardennes, la Lozère et la Nièvre.

Cette nouvelle offre de formation s'inscrit de façon complémentaire et transversale aux formations délivrées localement par les opérateurs conventionnés. Ouverte à tous les agents et membres du réseau des Maisons de services au public, l'offre de formation se déroule dans onze villes afin de contribuer à la dynamique de réseau à l'échelle locale dès avril 2016.



Une plateforme collaborative, ouverte au printemps 2016 au grand public, matérialise la vie du réseau autour de deux interfaces :

- un site institutionnel, vitrine du réseau des Maisons de services au public
- un extranet professionnel dédié aux agents et acteurs locaux, qui permet de s'informer (mise à disposition de ressources), d'échanger (via un annuaire, des forums d'échange, des groupes de travail en ligne), de gérer son activité (outils de communication, outil de gestion de la fréquentation des usagers, ...) et de valoriser ses initiatives locales.



Nota Bene : les frais engagés pour la réalisation ou le renouvellement des supports sont éligibles aux financements de l'Etat et du fonds interopérateurs en 2016.

PAROLES LOCALES : COLLECTIVITÉS

« L'organisation des Maisons de services au public par bassin de vie correspond aux pratiques des habitants »



Les élus ou représentants des structures porteuses ont tous témoigné du rôle central des Maisons de services au public sur leur territoire et de l'incontournable dimension sociale du travail de médiation des agents, notamment auprès des publics les plus vulnérables.

À Tours, Gérard Hénault, Président de la communauté de communes de Touraine Sud, a misé très tôt sur la mutualisation des services, comme des lieux et des personnels, avec la création de « pôles de centralité » au cœur de la vie locale.

Certains élus avaient d'ailleurs parfois sous-estimé les attentes de la population en matière de services, et ils ont dû, au regard du succès rencontré par la Maison, rapidement étendre les jours et horaires d'ouverture, comme en a témoigné Roland Dubos, Vice-Président de la communauté de communes du Canton d'Etrépagny dans l'Eure.

secondaires et participent largement à leur donner vie » a précisé Jean-François Le Guevel, Vice-Président en charge du numérique de la communauté d'agglomération de Lannion.

Dans certains territoires où il y a une forte culture intercommunale, le maillage est facilité ; c'est le cas en Mayenne où l'implantation de Maisons de services au public s'est réalisée de manière assez intuitive.

A Nérac (Lot-et-Garonne), Martine Palaze, Présidente du Syndicat mixte du pays d'Albret, a fait le choix de l'itinérance compte tenu de la dispersion des villages et des besoins d'accompagnement des personnes âgées.

En Isère, une offre de proximité a été développée via les Maisons, notamment à destination des travailleurs saisonniers, explique Christian Pichoud, Président de la communauté de communes de l'Oisans. Il en est de même dans la zone touristique mais enclavée du Pays d'A3V (Asses Verdon Vaïre Var) où la Maison a un rôle très structurant de développement local. Mais toutes les Maisons ne sont pas portées par des collectivités, c'est par exemple le cas à Pouilly-en-Charlieu (Loire) où l'initiative revient à l'association Familles Rurales dont la Présidente, Jacqueline Barraud, travaille main dans la main avec les élus. La hausse constante de fréquentation enregistrée dans le lieu témoigne des bénéfices de cette coopération.

« L'ambiance du lieu est importante, la relation entre les usagers et les animateurs est moins intimidante que la démarche effectuée dans une administration »

« Les Maisons de services au public peuvent réellement jouer un rôle moteur dans des pôles

PAROLES LOCALES : RÉSEAUX TERRITORIAUX

De nombreux réseaux locaux se sont structurés depuis plusieurs années et permettent de coordonner les actions de plusieurs Maisons en partenariat étroit avec l'ensemble des acteurs du territoire. Cette animation territoriale est assurée selon les cas par une Maison, une collectivité locale, une préfecture ou une association.



Préfecture : dans le Cher, la préfecture joue un rôle clé dans l'animation territoriale avec une personne dédiée à la coordination des Maisons.

Dans les Pays de la Loire, le Secrétariat Général pour les Affaires Régionales (SGAR) appuie les préfectures dans l'identification des zones blanches au travers d'une démarche de diagnostic d'accessibilité des services.

Syndicat Mixte : Manche Numérique, créé en 2004, se mobilise au service de l'aménagement numérique du territoire, du déploiement des infrastructures, du développement des services et des usages numériques. Le syndicat assure par exemple le suivi du projet « Visio-relais de service public » en assurant la liaison entre les collectivités, les partenaires et les prestataires.

Association : l'ADRETS*, centre de ressources et d'appui pour le développement de l'accès des services au public dans les Alpes et dans les territoires ruraux, coordonne près de 60 sites. Ce réseau associatif positionne les agents comme des acteurs au service du développement local.

En Lozère, la Maison de l'emploi et de la cohésion sociale (MDECS48), avec l'appui de la préfecture et du conseil départemental, coordonne un réseau de 10 Maisons de services au public. Cette mise en réseau profite à tous les acteurs : les agents partagent leurs expériences, se questionnent régulièrement les besoins de la population, et réajustent leur offre de services avec les partenaires.

L'association Objectif Doubs Central, dans le cadre d'un Projet de Territoire, fédère les élus locaux au service de l'économie, de l'emploi et de l'insertion avec une démarche d'accompagnement des usagers :

qu'ils soient éloignés de l'emploi ou salariés, l'association contribue à l'amélioration de l'accès aux services de proximité.

Pôle d'équilibre territorial et rural (PETR) : compétent sur l'aménagement des services, le Pays d'Épinal constitue une porte d'entrée unique pour l'ensemble des opérateurs publics impliqués dans le projet de territoire. Les Maisons du Cœur des Vosges bénéficient dans ce cadre d'une coordination active qui participe largement à la dynamique locale et favorise le déploiement d'initiatives.

« Les Maisons de services au public sont les couteaux suisses de l'accès aux services »

Centres sociaux : dans la Nièvre, c'est la fédération des centres sociaux qui porte et assure l'animation des Maisons, en étroite collaboration avec la préfecture. La médiation sociale inscrite dans l'ADN des Centres sociaux permet aux agents d'aborder les dossiers administratifs dans leur globalité.

Espaces Publics Numériques (EPN) : dans le Lot, la politique départementale de maillage d'Espaces Services Publics A Proximité a très tôt privilégié la synergie des moyens en déployant des Relais Services Publics dans les EPN. Ces structures s'inscrivaient déjà dans une logique de mutualisation afin de renforcer l'attractivité du territoire. Certains EPN sont implantés dans des médiathèques et intègrent des activités FabLab via la mise à disposition d'imprimantes 3D.

*Association pour le Développement en Réseau des Territoires et des Services

GRANDS TÉMOINS

Des grands témoins ont apporté leur éclairage extérieur sur le programme des Maisons de services au public et les enjeux associés.

Grands témoins



« Les stratégies d'aménagement des territoires ruraux sont à réinventer pour attirer les jeunes actifs, il faut fabriquer du développement dans les territoires ».

Jean-Yves Pineau,
du Collectif Ville Campagne

« Le défi à relever est complexe, le but à long terme n'est pas de faire juste cohabiter des services dans un même local, mais bien de les rendre complémentaires, de les mutualiser et de les intégrer dans un projet social global »

Pascal Roumeguere,
Consultant et élu local

« Il faut sortir d'une logique réparatrice et descendante au profit d'une évolution des services qui résulterait plutôt d'une logique collaborative et ascendante émanant de l'ensemble des acteurs locaux... Penser le changement, plus que changer le pansement ! ».

Olivier Dulucq,
Spécialiste du développement local et intervenant à l'université / Sciences-Po de Rennes

« L'une des grandes problématiques est de parvenir à concilier la notion de « bouquet de services » et la notion de réponses personnalisées pour chaque usager. Il est nécessaire de réfléchir au projet dans son ensemble, ce qui implique une large variété d'interventions qu'il convient d'organiser de

manière cohérente et en complémentarité. Les Maisons de services au public peuvent devenir des centrales de services et d'animation du territoire ».

Jean-Yves Bechler,
Commissaire à l'aménagement du Massif central et CGET,

« Il faut trouver le juste équilibre dans l'articulation entre l'offre de services physique et l'accompagnement numérique. Nous nous inscrivons dans une période de profonde mutation, et les Maisons qui sont d'ores et déjà des tiers-lieux, sont amenées à devenir des agoras, les creusets de la cité de demain... »

Marc Laget,
Expert en aménagement numérique des territoires au CGET,

« Il est indispensable de se placer sous le prisme de l'utilisateur pour bien comprendre ce qui fait qu'une politique publique est un succès ou un échec. Il est essentiel d'identifier les usages et surtout les non-usages afin d'y remédier. »

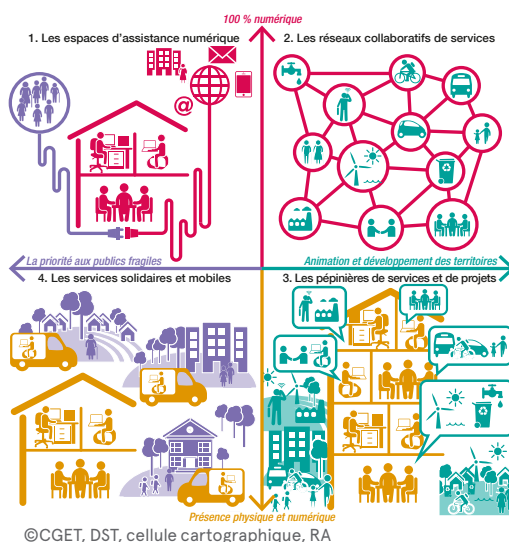
Stéphane Vincent,
Délégué général de la 27^e Région,

« Dans un contexte d'élargissement des périmètres inter-communaux, les Maisons, de par le fort maillage territorial qu'elles constitueront bientôt, seront des points de rattachement à la République, ce qui est essentiel compte-tenu de l'actualité sociale et politique. On passe de l'expérimentation à la généralisation et on assied une politique publique de façon très positive ».

Christophe Bernard,
Secrétaire général de l'Assemblée des communautés de France (AdCF)

ATELIERS PROSPECTIVE

Quelles réponses apporteront demain les territoires face à l'évolution des besoins en services de la société française ? La population, plus âgée, sera-t-elle plus individualiste ou plus collaborative ? Quelles innovations en matière d'offre apparaîtront ? Quelle place y occupera le numérique ? Quelles seront les stratégies des acteurs publics et privés ? L'utilisateur deviendra-t-il coproducteur de services ?



Ces questions, parmi d'autres, sont au cœur de la démarche de prospective qu'a initiée le CGET en 2015. L'objectif est de construire de façon partagée des scénarios portant sur l'offre, la demande et l'implantation des services et de formuler des propositions d'actions publiques afin d'anticiper ces mutations et réduire les inégalités.

En 2015, la démarche prospective s'est nourrie de l'expertise des acteurs de terrain (animateurs de Relais Services Publics, élus et agents des collectivités, opérateurs locaux, préfectures...) afin de s'ancrer dans le vécu et les pratiques des professionnels. Concrètement, cela s'est traduit par l'animation par le Bureau de la prospective et des études de la direction des stratégies territoriales du CGET de 9 ateliers organisés à l'occasion des Rencontres territoriales des Maisons de services au public. Plus de 160 contributeurs y ont activement participé.

Les enseignements de cette phase sont riches. Ils ont notamment permis d'élaborer 4 esquisses de scénarios en matière de transformation des services.

– **Les espaces d'assistance numérique** sont des formes de « secrétariats numériques » facilitant l'accompagnement des usagers les plus fragiles et les moins connectés à l'e-administration dans un contexte de recours de plus en plus systématique à des stratégies de dématérialisation des procédures de la part des opérateurs.

– **Les réseaux collaboratifs de services** sont déployés à l'initiative de citoyens ou de collectifs qui auto-

organisent la médiation, la coproduction et la délivrance de services. Ces initiatives éparses et ascendantes sont mises en réseau et associées aux besoins via des plateformes de web (de la même manière que l'économie collaborative aujourd'hui), et pallient le désengagement public en matière d'offre locale à la population.

– **Les pépinières de services et de projets** intègrent les services dans un cadre plus large de développement, d'activation du lien social et citoyen et d'innovation ouverte. Elles permettent d'accompagner les projets collectifs et individuels et traduisent la volonté des EPCI de créer des lieux générateurs de dynamisme dans les territoires.

– **Les services solidaires et mobiles** se déploient au plus près des usagers fragiles afin de leur offrir une large gamme de services (notamment sociaux), par des systèmes de permanences multiples ou d'itinérance. Ils correspondent à un fort volontarisme national et local en faveur des personnes précarisées.

En 2016, ces matériaux seront consolidés, complétés (benchmark européen, modèle économique des dispositifs, évolution de la réglementation...) et traduits sous forme de recommandations par un groupe d'experts nationaux en interaction avec les participants des ateliers locaux intéressés ainsi que des usagers en situation. Le CGET communiquera sur ces travaux à l'automne prochain.

ATELIERS PROJETS LOCAUX

Les rencontres ont permis, grâce à la richesse des projets présentés, de souligner les enjeux communs au réseau et de faire naître une communauté de pratiques malgré la diversité des structures et des projets de territoire.



L'animation partenariale : Touraine Sud, Durtal, Pays d'Epinal, Étrépagny

Plusieurs projets ont souligné l'importance de la coordination entre les acteurs locaux pour proposer des événements et services adaptés aux habitants. L'importance de disposer d'un contact référent a souvent été rappelée : pour contribuer à démêler un dossier, il est indispensable que l'agent puisse se rapprocher d'un interlocuteur privilégié.

Dans le Pays d'Épinal où la Maison anime une quarantaine de partenaires, l'accent est mis sur la communication pour renforcer la visibilité du lieu. La coordinatrice s'appuie pour cela sur les élus du territoire, son réseau de partenaires (qui constituent également des relais), mais également sur la presse quotidienne régionale et les réseaux sociaux comme Facebook.

La mutualisation des lieux et des services : Chauffailles, Cœur de Brenne, Lapalisse

La question de la mutualisation des lieux, des services et des compétences est transverse. Regrouper dans un lieu unique plusieurs services est souvent un facteur de réussite. La Maison (PIMMS) de Chauffailles s'est installée dans une gare avec un double bénéfice : l'activité générée par la Maison a redonné vie à la gare et réciproquement. Les usagers qui craignaient d'être stigmatisés fréquentent plus volontiers ce lieu neutre.

Dans l'Indre, il a également été décidé d'optimiser la Maison qui s'articule avec un Espace Public Numérique, un espace de coworking et un FabLab. À Lapalisse, la Maison est adossée à la mairie et les services ont été organisés en 4 grands pôles : services aux personnes, agriculture, juridique, et enfin emploi-formation.



Construire son offre de services : Saint-Symphorien, La Hague, Mauron-en-Brocéliande

Élaborer son offre de services pour satisfaire l'ensemble de la population : rurale, industrielle, jeunes, personnes âgées, demandeurs d'emploi, actifs, ... est un vrai défi ! Concevoir un accompagnement adapté aux besoins de chaque public cible en est un second. L'exercice parfois un peu complexe consiste à nouer des partenariats avec les structures appropriées et de constituer une sorte de trait d'union entre les différents acteurs. Face à la question de la mobilité par exemple, les réponses apportées peuvent être différentes... Pour les jeunes, cela peut se traduire par un appui au permis de conduire, et pour les personnes âgées par la mise en place de services itinérants pour rompre l'isolement.

ATELIERS PROJETS LOCAUX



Un lieu qui contribue au développement économique territorial : Fayence, Queyras, Monts-du-Forez, Riaillé, Bourg d'Oisans, Puget-Théniers

Les réponses apportées par les Maisons aux problématiques territoriales sont plurielles : aménagement d'un espace de coworking pour favoriser le télétravail et maintenir la population active sur le territoire (Fayence), mise en place d'actions de formation en devenant organisme agréé (Puget-Théniers), encouragement à l'entrepreneuriat notamment via l'initiative « CitéLab Rural » ou par la mise en relation entre cédants et éventuels porteurs de projets (Monts-du-Forez)... Pour favoriser et soutenir le développement touristique, des actions originales ont été mises en place comme « esprit saison » qui met en réseau des employeurs avec des saisonniers (Queyras), ou « Isère Sud initiatives » qui s'attache à faciliter les recrutements et à sécuriser les parcours professionnels (Bourg d'Oisans).

Un facteur de réussite commun : disposer d'un diagnostic territorial des besoins des habitants.

L'itinérance, abordée par les sites de **Vouziers** et de **Villars-sur-Var**, est une réponse adaptée à certains territoires ruraux.

Les enjeux de la médiation numérique : Bocage Champenois, Lozère, Chamousset-en-Lyonnais

L'accompagnement des publics les plus éloignés des outils et des usages numériques constitue un enjeu fort pour l'ensemble des Maisons de services au public. En effet, l'une des missions du réseau est d'assurer un accompagnement afin de rendre les usagers de plus en plus autonomes... Il s'agit aussi d'insuffler

une « culture numérique », devenue incontournable sur tous les aspects de la vie quotidienne : emploi, démarches administratives, réseaux sociaux, accès à l'information, aux droits, etc.

L'organisation en réseau, une force : Montagne Noire, Mouthoumet

Certains réseaux locaux ont souligné les bénéfices d'appartenir à un « groupe » : sortir de l'isolement, mutualiser les pratiques, développer les actions de formation, renforcer les partenariats, organiser collectivement la délivrance de services ... En bref se constituer en réseau permet d'asseoir sa présence sur le territoire.

D'autres projets remarquables ont été présentés, notamment par la **Cabane à projets** qui s'engage auprès des jeunes en développant leur autonomie, leur citoyenneté et leur engagement, ou par la Maison de services au public de **Cluny**, devenue « laboratoire d'innovation publique » dans le cadre d'un partenariat avec l'association la 27^e Région.



TOURNÉE TERRITORIALE

Tournée territoriale

