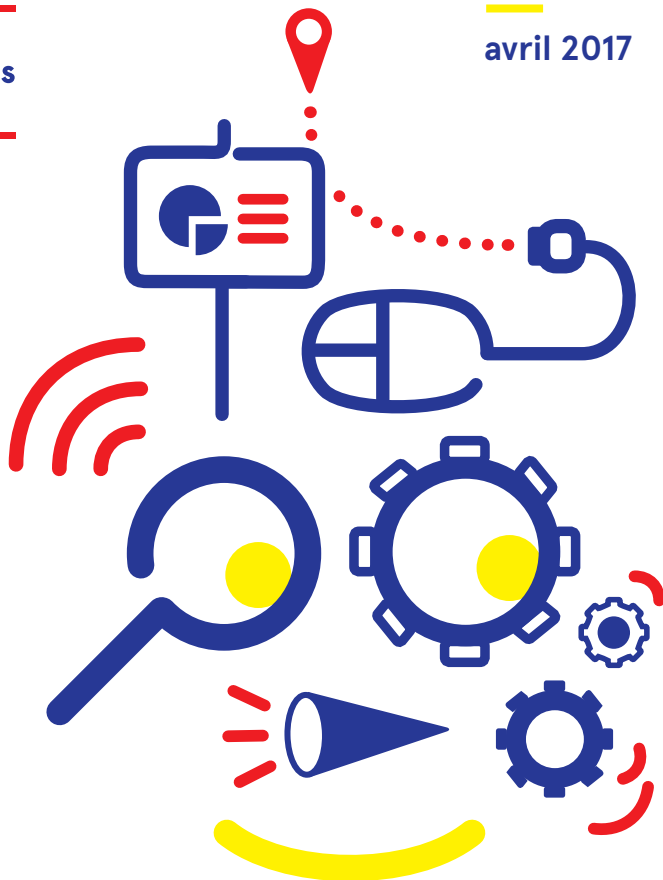




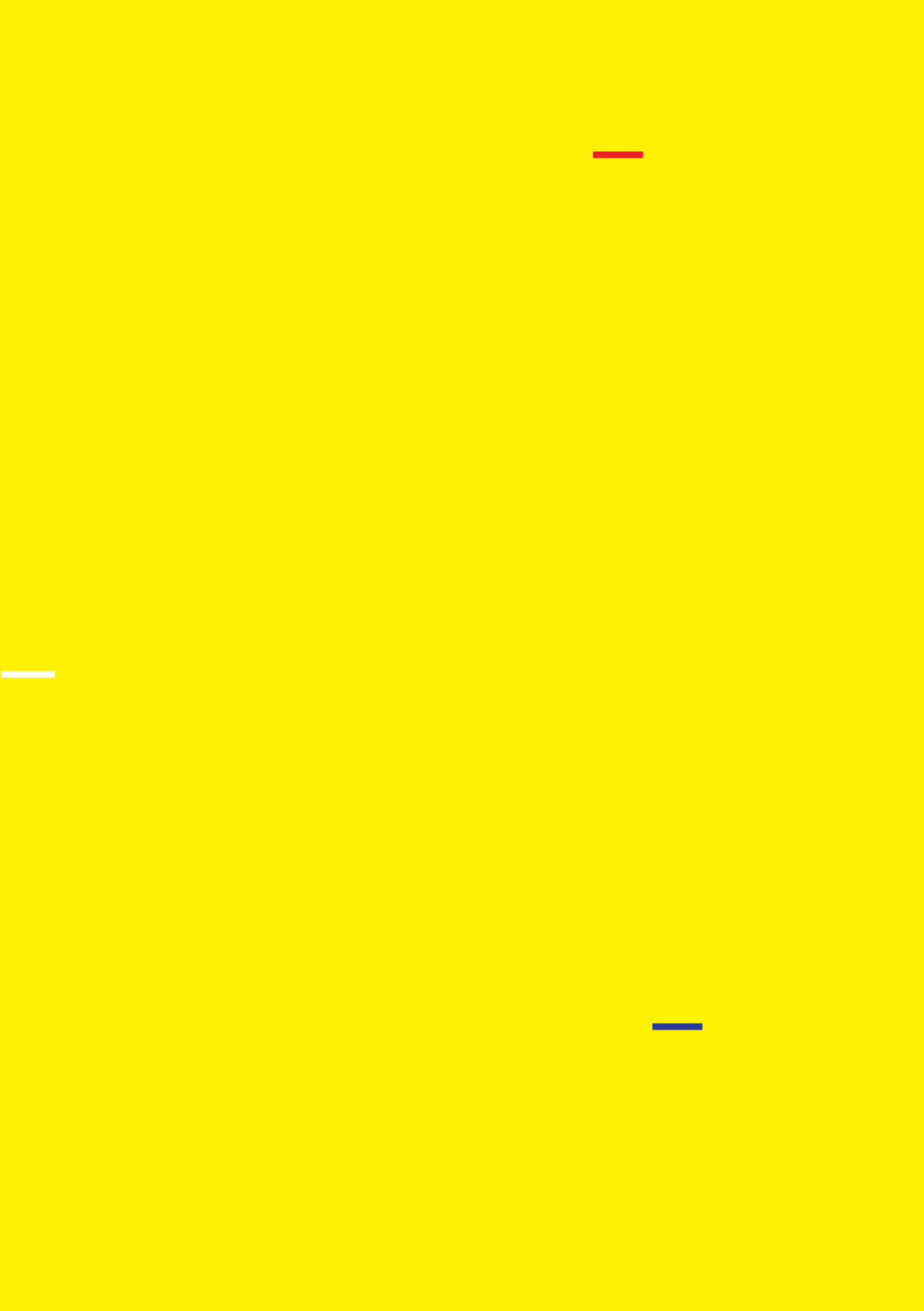
Maison  
de services  
au public

avril 2016

avril 2017



Offre  
nationale  
de formation





**Offre  
nationale  
de formation**



Catalogue  
avril 2016  
-  
avril 2017



---

# Introduction


---

Dans le cadre de la consolidation de la politique d'accessibilité des services au public partout et pour tous, le Commissariat général à l'égalité des territoires a confié à la Caisse des Dépôts la mission d'animation du réseau des Maisons de services au public.

L'enquête nationale menée au printemps 2015 auprès des Relais services publics a souligné les attentes des acteurs de terrain en matière de formation. Dès l'été 2015, des sessions pilotes ont été organisées par la Caisse des Dépôts avec le soutien de plusieurs réseaux territoriaux dans les Ardennes, la Nièvre, la Lozère et l'Allier. Cela a permis de mieux comprendre les besoins et de concevoir un plan de formation adapté aux missions exercées par les agents dans les Maisons de services au public.

Sept modules, conçus sur mesure, ciblent les principales compétences – la connaissance de la protection sociale et de l'emploi, l'accueil et la médiation, l'accompagnement numérique, la communication, le montage de projet, la construction des partenariats – et l'appartenance au réseau national.


Cette nouvelle offre de formation s'inscrit de façon complémentaire et transversale aux formations délivrées localement par les opérateurs conventionnés.



Elle est ainsi un levier important du réseau afin de soutenir et développer la mise en œuvre du bouquet de services des Maisons de services au public sur tout le territoire.

Ouverte à tous les agents et membres du réseau des Maisons de services au public, l'offre de formation se déroulera dans onze villes afin de contribuer à la dynamique de réseau à l'échelle locale. Chaque session sera de courte durée - une journée - afin de pouvoir l'intégrer au mieux dans les agendas.

Le choix enfin a été fait de confier ces sessions à des structures de formation qui connaissent le réseau des Maisons de services au public, leurs missions et le métier des acteurs de terrain. Alliant apports théoriques, retours d'expérience et mises en pratique, l'ADRETS, la Maison de l'emploi et de la cohésion sociale de Lozère et l'Union nationale des PIMMS, aux côtés de la cellule d'animation de la Caisse des Dépôts, assureront le bon déroulement de ce programme de formation.

D'avril 2016 à avril 2017, saisissez l'opportunité de vous former dans des sessions conçues exclusivement pour vous! 

---

# Sommaire

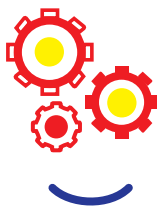


## Module 1

---

Découvrir et intégrer le réseau des Maisons de services au public

p.8



## Module 2

---

Être acteur de la protection sociale, de l'emploi et de la formation

p.12



## Module 3

---

Communiquer efficacement en situation de médiation et d'intermédiation

p.16

---

**Les lieux  
des formations**

p.6



#### **Module 4**

---

Accompagner  
le public dans  
l'appropriation  
des services  
numériques  
p.20



#### **Module 5**

---

Communiquer  
à l'échelle  
territoriale  
p.24



#### **Module 6**

---

Monter des  
événements  
et travailler  
en mode  
projet  
p.28



#### **Module 7**

---

Se positionner  
et construire  
son réseau de  
partenaires  
locaux  
p.32

---

**Les formateurs**  
p.36

---

**Pilotage  
de l'offre de  
formation**  
p.38

---

**Modalités  
d'inscription**  
p.39

---

**Contact**  
p.40

# Lieux des formations



**Rennes**

modules

1 | 2 | 4 | 5 | 7



**Limoges**

modules

1 | 2 | 3 | 4 | 6



**Bordeaux**

modules

1 | 2 | 3 | 4 | 5



**Toulouse**

modules

1 | 2 | 4 | 5 | 7





## Lille

modules

1 | 2 | 3 | 5 | 7



## Paris

modules

2 | 4 | 6



## Nancy

modules

1 | 2 | 3 | 4 | 6 | 7



## Dijon

modules

2 | 3 | 5 | 6



## Lyon

modules

1 | 2 | 4 | 5 | 6 | 7



## Aix-en-Provence

modules

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6

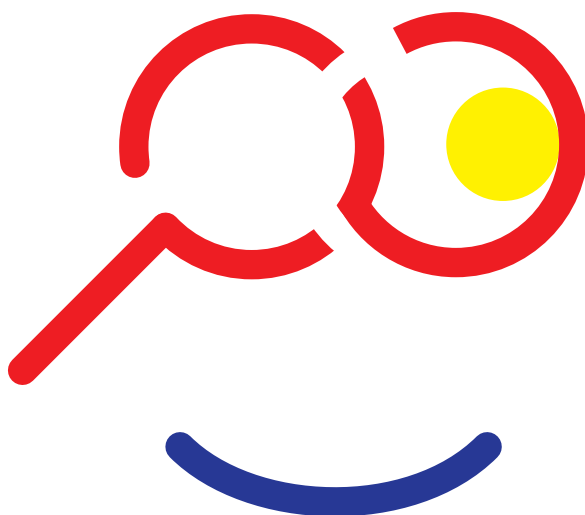


## Montpellier

modules

2 | 5 | 7

*Vous souhaitez découvrir  
la diversité du réseau,  
les acteurs de la politique  
publique et les outils  
mis à votre disposition.*



module 1

# **Découvrir et intégrer** le réseau des Maisons de services au public

---

---

# Découvrir et intégrer le réseau national des Maisons de services au public

Faire réseau ! Le réseau des 1 000 Maisons de services au public se structure, un projet commun se dessine. À l'issue de la formation, vous connaîtrez la diversité des acteurs impliqués dans la politique publique et leurs enjeux. Vous saurez positionner votre Maison comme un acteur local au service du développement de votre territoire. Vous disposerez d'une palette d'outils et de ressources développée par le réseau national afin de faciliter vos missions au quotidien.



---

## Participants

Agents et responsables des Maisons de services au public, membres du réseau



---

## Formateurs

Cellule d'animation nationale des Maisons de services au public



---

## Durée

1 jour



## Contenu de la formation

### **Cerner les enjeux de la politique publique et le rôle crucial des agents :**

- Connaître l'environnement dans lequel s'inscrit la Maison de services au public et les acteurs de la politique publique (Commissariat général à l'égalité des territoires, Préfectures, Caisse des Dépôts, opérateurs nationaux...),
- Positionner la Maison de services au public comme soutien indispensable pour les usagers,
- Comprendre les différentes facettes du métier d'accueil et d'accompagnement.

### **Se positionner comme un acteur local incontournable :**

- Créer son propre réseau des Maisons de services au public, à différentes échelles,
- Partager les initiatives locales de votre Maison de services au public,
- Connaître les partenaires des Maisons de services au public et leurs offres de services.

### **Intégrer une dynamique d'animation nationale :**

- Comprendre les enjeux de la création du réseau des Maisons de services au public,
- Savoir chercher les bonnes pratiques auprès du réseau,
- Utiliser les outils mis à votre disposition au niveau national.

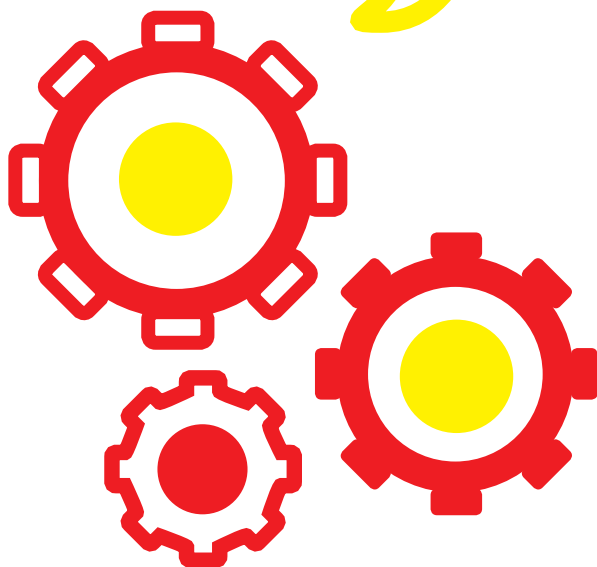


## Dates & lieux

**2016** 7 avril à Bordeaux | 3 mai à Lyon | 2 juin à Lille | 8 septembre à Rennes | 13 octobre à Toulouse | 13 décembre à Aix-en-Provence

**2017** 5 janvier à Limoges | 19 janvier à Nancy

*Vous connaîtrez les acteurs,  
les missions et les prestations  
en matière de protection  
sociale et d'emploi.*



module 2

# Être acteur de la protection sociale, de l'emploi et de la formation

---

---

# Être acteur de la protection sociale, de l'emploi et de la formation

Les Maisons de services au public sont des points d'entrée vers les services de leurs territoires en matière de protection sociale et d'emploi. À l'issue de la formation, vous aurez une bonne appréhension des problématiques économiques et sociales dans ces deux grands domaines. Vous saurez également mobiliser les bons acteurs et identifier les prestations adéquates dans le parcours de vie d'un usager.



---

## Participants

Agents et responsables des Maisons de services au public, membres du réseau



---

## Formateurs

Union nationale des PIMMS et Maison de l'emploi et de la cohésion sociale de la Lozère



---

## Durée

1 jour





## Contenu de la formation

### Connaître les grands enjeux et logiques à l'œuvre dans la protection sociale, l'emploi et la formation :

- Appréhender les problèmes économiques et sociaux propres à chacun des grands segments de la protection sociale (chômage, minima sociaux, famille, logement, retraite, santé handicap, dépendance),
- Définir le positionnement des Maisons de services au public au sein de cet écosystème.

### Connaître les acteurs de la protection sociale :

- Identifier les logiques, les attributions et les missions des acteurs (opérateurs, collectivités et services de l'État),
- Appréhender les principaux mécanismes de la protection sociale, les principales prestations et aides délivrées par chacun des opérateurs.

### Expérimenter au travers de mises en situation :

- Par des cas pratiques représentatifs des situations d'utilisateurs les plus courantes, vous identifierez les outils, les prestations et les partenaires à mobiliser tout au long du parcours de vie des personnes.

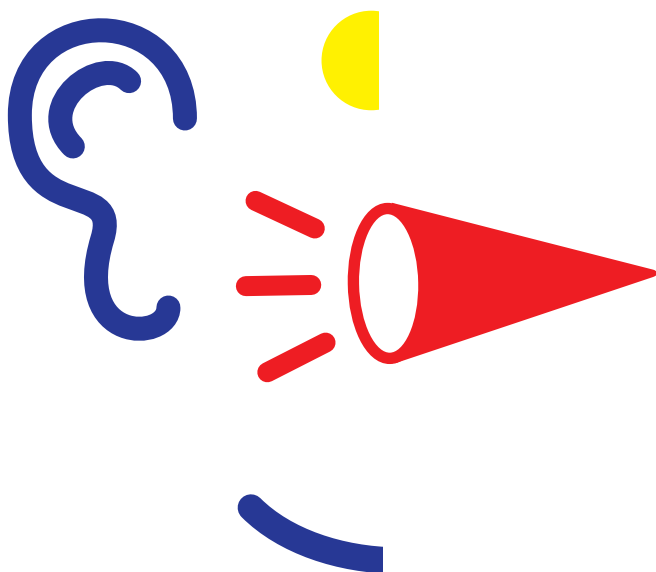


## Dates & lieux

**2016** 14 avril à Montpellier | 12 mai à Nancy | 9 juin à Limoges | 21 juin à Paris | 13 septembre à Aix-en-Provence | 27 septembre à Bordeaux | 15 novembre à Rennes | 13 décembre à Lille

**2017** 10 janvier à Toulouse | 24 janvier à Dijon | 2 février à Paris | 28 mars à Lyon

*Venez conforter vos capacités  
d'écoute, de dialogue  
et de médiation auprès des  
habitants de votre territoire.*



module 3

Communiquer  
efficacement  
en **situation**  
**de médiation** et  
d'intermédiation

---

---

# Communiquer efficacement en **situation de médiation** et d'intermédiation

L'écoute et le dialogue sont les principaux outils de l'agent d'une Maison de services au public, véritable tiers de confiance dans la délivrance de services. À l'issue de cette formation, vous connaîtrez les grands principes qui régissent les modes de relations interpersonnelles. Vous aurez acquis et testé une méthode de communication adaptée à la posture de médiation.



---

## **Participants**

Agents et responsables des Maisons de services au public, membres du réseau



---

## **Formateurs**

Union nationale des PIMMS et ADRETS



---

## **Durée**

1 jour



## Contenu de la formation

### Le positionnement du médiateur :

- Identifier les différentes postures en face à face avec le public accueilli : aide, accompagnement, médiation, intermédiation...,
- Comprendre les modes d'échanges et de relations possibles entre les personnes dans une Maison de services au public.

### Un mode de communication adapté à chaque interlocuteur :

- Se positionner dans la relation avec l'habitant,
- Mettre en confiance et créer les conditions d'un dialogue constructif.

### Les outils d'une médiation efficace :

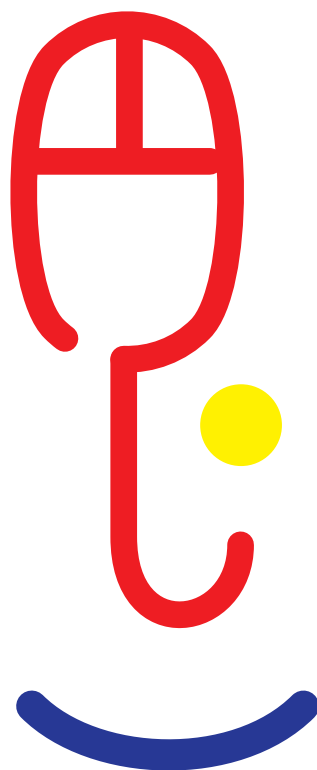
- Mettre en œuvre les techniques de communication en situation de médiation et d'accompagnement des publics,
- Être en capacité de comprendre et formaliser le besoin de l'utilisateur,
- Prendre conscience de ses propres moyens de communication et les faire évoluer.



## Dates & lieux

**2016** 26 avril à Nancy | 24 mai à Limoges | 14 juin à Aix-en-Provence | 22 septembre à Dijon | 24 novembre à Bordeaux

**2017** 31 janvier à Lille



*Vous aurez les clés des principaux services numériques et de leur fonctionnement pour renforcer l'autonomie des usagers.*

module 4

# Accompagner le public dans l'appropriation des services numériques

---

---

# Accompagner le public dans l'appropriation des services numériques

La dématérialisation numérique est au cœur des évolutions de la délivrance des grands services administratifs et des pratiques des agents des Maisons de services au public. À l'issue de la formation, vous connaîtrez les services numériques de base et leurs fonctionnements ainsi que les principales démarches en ligne des opérateurs présents dans une Maison de services au public. Vous aurez également les clés pour renforcer l'autonomie des usagers dans le domaine numérique.



---

## Participants

Agents et responsables des Maisons de services au public, membres du réseau



---

## Formateurs

Maison de l'emploi et de la cohésion sociale de la Lozère et ADRETS



---

## Durée

1 jour





## Contenu de la formation

### Développer sa culture numérique :

- Comprendre le rôle de l'agent de la Maison de services au public vis-à-vis du numérique et renforcer sa connaissance du domaine numérique,
- Connaître l'écosystème des acteurs permettant un accompagnement au numérique (Espace Public Numérique, organisme de formation...),
- Connaître les enjeux et les perspectives de la dématérialisation des services publics.

### Accompagner les usagers dans leurs pratiques numériques :

- Identifier le profil numérique d'un usager, ses besoins, ses contraintes et adapter sa propre posture,
- Savoir transmettre ses propres connaissances sur les services numériques et rendre l'utilisateur plus autonome.

### Connaître les services numériques :

- Connaître les e-services clés existants et à venir et leurs fonctionnements,
- Approfondir les principales démarches dématérialisées à travers les sites e-administratifs et portails internet des opérateurs.



## Dates & lieux

**2016** 26 mai à Bordeaux | 16 juin à Toulouse | 15 septembre à Paris | 13 octobre à Nancy | 3 novembre à Rennes | 1<sup>er</sup> décembre à Limoges

**2017** 26 janvier à Aix-en-Provence | 9 février à Lyon

*Vous voulez faire connaître  
vos actions et améliorer  
la notoriété de votre Maison  
de services au public.*



module 5

# Communiquer à l'échelle territoriale

---

---

# Communiquer à l'échelle territoriale

La notoriété d'une Maison de services au public et la lisibilité de son action sont deux facteurs clés pour inscrire son offre de services dans le territoire. À l'issue de la formation, vous disposerez des moyens pour valoriser l'action de votre Maison de services au public et maîtriserez les principaux outils vous permettant de communiquer à destination non seulement des usagers mais aussi des partenaires de votre Maison de services au public.



---

## Participants

Agents et responsables des Maisons de services au public, membres du réseau



---

## Formateurs

ADRETS et Union nationale des PIMMS



---

## Durée

1 jour



## Contenu de la formation

### Les enjeux de la communication :

- Appréhender les enjeux d'une communication à échelle territoriale,
- Adapter sa stratégie et ses modalités de communication en fonction de son territoire.

### Principes et méthodes de communication :

- Disposer d'une méthodologie sur les principes de la communication : identification des cibles, définition d'un contenu, connaissances et caractéristiques des différents types de supports, analyse du retour d'information (satisfaction, image...),
- S'inscrire dans la communication du réseau national des Maisons de services au public.

### Mise en situation : rédaction d'un plan de communication :

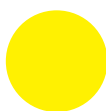
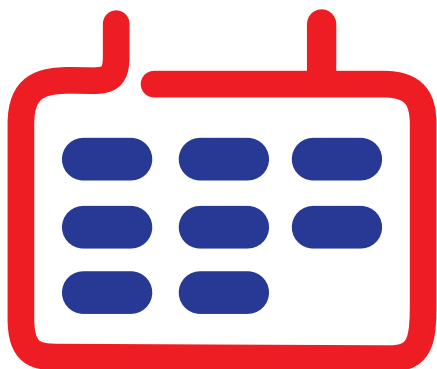
- Savoir repérer les étapes essentielles d'un plan de communication,
- Élaborer et planifier un plan d'actions de communication pour sa structure.



## Dates & lieux

**2016** 28 avril à Lille | 26 mai à Lyon | 21 juin à Rennes |  
6 octobre à Aix-en-Provence | 17 novembre à Toulouse |  
8 décembre à Dijon

**2017** 12 janvier à Montpellier | 7 mars à Bordeaux



*Vous avez un projet,  
un évènement à monter,  
et vous souhaitez élaborer  
un plan d'action pour  
le concrétiser.*

module 6

# Monter des événements et travailler en mode projet

---

---

# Monter des événements et travailler en mode projet

Développer des activités, monter des événements pour faire connaître son action auprès des habitants et développer sa notoriété sur un territoire, requièrent des compétences de gestion de projets.

À l'issue de cette formation, vous aurez acquis une méthode simple afin d'élaborer, concrétiser et évaluer un projet. Vous serez également en capacité de partager cette méthode avec vos partenaires.



---

## Participants

Agents et responsables des Maisons de services au public, membres du réseau



---

## Formateurs

Union nationale des PIMMS et ADRETS



---

## Durée

1 jour





## Contenu de la formation

### De l'avant-projet au projet :

- Connaître les fondamentaux de la conduite de projet et en mesurer la plus-value,
- Appréhender les étapes clés du mode projet : finalité, phasage, pilotage, partenariats, évaluation...

### La conduite de projet :

- S'approprier une méthode partagée d'animation de projet,
- Acquérir une méthodologie et des outils nécessaires à la réussite d'un projet.

### Mettre en œuvre son propre projet :

- Formaliser une démarche de projet concret sur la base d'un objectif ou d'une initiative que vous souhaitez mettre en œuvre dans votre propre structure.



## Dates & lieux

**2016** 3 mai à Dijon | 18 mai à Aix-en-Provence | 6 septembre à Limoges | 8 novembre à Nancy

**2017** 5 janvier à Lyon | 2 mars à Paris

*Vous souhaitez identifier  
et connaître les acteurs  
de votre territoire pour  
développer votre action.*



module 7

# **Se positionner** et construire son réseau de partenaires locaux

---

---

# Se positionner et construire son réseau de partenaires locaux

La connaissance des acteurs de son territoire contribue pour une grande part à l'activité de la Maison de services au public. La recherche de complémentarités entre acteurs nécessite en effet de maîtriser les missions, les compétences et les logiques d'intervention non seulement de ses partenaires mais aussi des acteurs présents sur le territoire. À l'issue de cette formation, vous saurez répertorier les différents acteurs de votre territoire, identifier leurs missions et compétences et installer un dialogue suivi.



---

## Participants

Agents et responsables des Maisons de services au public, membres du réseau



---

## Formateurs

Union nationale des PIMMS et ADRETS



---

## Durée

1 jour



## Contenu de la formation

### Connaître les acteurs de son territoire :

- Définir et situer son action au sein de son territoire (cartographie),
- Analyser les pratiques de son réseau d'acteurs.

### Se positionner dans son réseau d'acteurs :

- Distinguer son rôle et sa spécificité sur le territoire,
- Analyser son offre de services au regard de ce rôle et savoir la faire évoluer.

### Construire ses partenariats :

- Être identifié comme une personne ressource dans son réseau,
- Définir des modes de communication et de travail en commun avec les autres acteurs de son territoire.



## Dates & lieux

**2016** 19 mai à Toulouse | 30 juin à Lille |  
4 octobre à Lyon | 8 novembre à Montpellier

**2017** 19 janvier à Rennes | 23 mars à Nancy

---

# Les **formateurs**

---

## **ADRETS**

L'ADRETS s'attache à faire progresser la question des services au public dans les territoires ruraux du massif alpin. Pour ce faire, elle défend des valeurs - approches territoriales transversales, qualité et accessibilité, égalité des chances - et utilise des leviers d'action spécifiques - numérique, mise en réseau, mutualisation de moyens, démarches participatives.

Seul réseau interrégional de Maisons de services au public jusqu'à aujourd'hui, l'ADRETS souhaite contribuer à l'émergence et la structuration d'un réseau national en mettant son expertise au service de l'offre nationale de formation.

*<http://www.adrets-asso.fr/>*

---

L'ADRETS délivre le **module 5** et vient en appui sur les modules **3, 4, 6 et 7**.

---

### **Maison de l'emploi et de la cohésion sociale de Lozère**

Forte de ces neuf plateformes implantées sur l'ensemble du département, la Maison de l'emploi et de la cohésion sociale de Lozère (MDECS) occupe une place centrale en termes d'emploi et de relais de services publics en Lozère. Chacune de ses plateformes permet aux usagers d'avoir un point d'accueil sur l'ensemble du territoire. L'expertise reconnue et la culture numérique de la MDECS (visioconférence, outils collaboratifs notamment) sont des atouts pour cette offre de formation.  
<http://www.mdecs48.fr/>

---

La MDECS délivre le **module 4** et vient en appui sur le **module 2**.

---

### **Union Nationale des PIMMS**

L'Union nationale des PIMMS développe une expertise dans la création, la gestion et l'animation d'espace de services publics de proximité. Porteuse d'un concept original et éprouvé, l'Union nationale des PIMMS est au service de diverses initiatives qui cherchent à faciliter l'accès aux services publics. Organisme de formation, elle contribue à la professionnalisation des acteurs de services publics de proximité et de la médiation sociale.  
<http://www.pimms.org/>  
<http://seformeralamediation.org>

---

L'Union Nationale des PIMMS délivre les **modules 2, 3, 6 et 7**, et vient en appui sur le **module 5**.

---

# Pilotage de l'offre formation

## **Cellule nationale d'animation du réseau des Maisons de services au public**

Dans le cadre du mandat confié par l'État pour animer la politique publique des Maisons de service au public, la Caisse des Dépôts a pour missions la coordination et le pilotage du dispositif (en lien avec le Commissariat général à l'égalité des territoires et les opérateurs nationaux), la communication nationale et la valorisation des initiatives locales, l'animation de la communauté des acteurs avec la mise en ligne d'un site internet dédié à la politique publique, l'appui au déploiement des 1000 Maisons, la formation des agents et l'évaluation du dispositif.  
[www.maisondeservicesaupublic.fr](http://www.maisondeservicesaupublic.fr)

---

La cellule nationale d'animation du réseau des Maisons de services au public pilote le dispositif et délivre le module 1.

---

### **Contact**

[formation.msap@caissedesdepots.fr](mailto:formation.msap@caissedesdepots.fr)



---

# Modalités d'inscription

**Offre de formation ouverte** à tous les agents des Maisons de services au public et membres du réseau.

---

**Inscription obligatoire**, 1 mois avant la date de formation au plus tard.

---

**Frais pédagogiques** pris en charge, hors frais de déplacement et d'hébergement.

---

Sessions maintenues **sous réserve du nombre d'inscrits**.

---

**Inscriptions en ligne à compter du 11 février 2016**, via <http://caissedesdepots.campaign-web.fr/>

---

**Préinscriptions possibles** à l'adresse mail suivante : [formation.msap@caissedesdepots.fr](mailto:formation.msap@caissedesdepots.fr) ou par téléphone au 01 58 50 85 12.



**Rendez-vous sur le portail**

[www.maisondeservicesaupublic.fr](http://www.maisondeservicesaupublic.fr)  
en mars 2016!

# Contact



formation.msap @ caissedesdepots.fr



—

—

—

Offre  
nationale  
de formation

GROUPE



cget