

**Cahier des charges**  
**pour la création et la labellisation par l'Etat**  
**des maisons de services au public**  
**Version stabilisée du 30 mars 2015**

**Le Commissariat général à l'égalité des territoires est en chargé du pilotage du programme des maisons de services au public.**

Pour permettre la labellisation des maisons de services au public, le préfet de département se réfèrera à la circulaire interministérielle du 2 août 2006 qui en fixe les critères, ainsi qu'à la Charte nationale de qualité des « Relais services publics » qui lui est annexée. Ces critères sont complétés en fonction de l'évolution des pratiques constatées, des technologies numériques, et des textes législatifs et réglementaires.

Ces critères sont les suivants :

- Une compatibilité, quand il existe, avec le schéma départemental d'accessibilité des services au public.
- Une distance de l'ordre de 20' ou davantage en véhicule motorisé d'une autre maison de services au public, sauf exception liée notamment à une situation d'enclavement.
- L'adéquation de l'offre de services délivrée avec les besoins et attente des habitants et, en tout état de cause, parmi les opérateurs signataires, au moins deux opérateurs des champs de l'emploi et des prestations ou de l'aide sociale<sup>1</sup>.  
Une convention locale est signée entre la structure porteuse de la maison de services au public et les opérateurs partenaires.

---

<sup>1</sup> En 2014, le nombre de partenaires moyen dans une maison de services au public, opérateurs nationaux ou locaux confondus, est de 7 partenaires signataires.

- Une ouverture régulière minimum de 24h par semaine sur l'ensemble des prestations prévues<sup>2</sup>. Par ailleurs, le préfet veillera à la compatibilité des horaires d'ouverture avec les besoins des habitants et les rythmes de vie du territoire<sup>3</sup>.
- Un animateur d'accueil<sup>4</sup>, formé par chaque opérateur partenaire qui assure une liaison directe avec un agent référent et destinataire d'une information et formation régulières. Le ou les animateurs de la maison de services au public<sup>5</sup> 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. Ils assurent l'accueil, l'information, l'orientation et la mise en relation avec les opérateurs, formalisée au besoin par des prises de rendez-vous. En se référant aux recommandations des opérateurs, et sur quelques procédures en nombre restreint, ils assistent le public dans la constitution de son dossier dont ils s'assurent de la complétude.  
La délivrance éventuelle de prestation de service relevant du secteur concurrentiel devra s'effectuer, le cas échéant, dans des conditions de marché qui restent à définir.
- Un local, comportant 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. Une attention particulière doit être portée à la bonne visibilité extérieure du site, dans un lieu central et emblématique ouvert au public, et à la mise en place d'une signalétique cohérente pour orienter les usagers qui souhaitent se rendre dans la maison de services, complété, dès l'obtention de la labellisation, de l'affichage de la signalétique nationale.
- Les précisions et garanties nécessaires sur la qualité de la couverture numérique. L'équipement numérique doit être en adéquation avec les besoins et les usages du public. La maison de services comporte au minimum un outil informatique à la disposition du public avec liaison internet, avec la meilleure connexion possible<sup>6</sup>.
- Les comptes d'exploitation et bilans des années antérieurs et/ou le budget prévisionnel pour l'année en cours ou à venir, qui rendent compte du coût annuel de fonctionnement.
- Le cas échéant, le choix de modes d'organisation locaux comme l'itinérance des services, la localisation multi-sites, ou la mutualisation dans des équipements culturels comme les médiathèques, pour faciliter la diffusion de l'offre de services.

---

<sup>2</sup> En 2014, une maison de services au public est ouverte en moyenne 30h par semaine.

<sup>3</sup> Cette adaptation peut concerner des ouvertures les mercredis et/ou samedis, certaines fin de journées ou entre 12h et 14h, les jours de marché ou de manifestation attirant du public.

<sup>4</sup> En 2014, les animateurs des MSAP sont le plus souvent de catégorie A ou B.

<sup>5</sup> En moyenne 2 agents/1,2 ETP en 2014, sur la base de 30 heures d'ouverture par semaine.

<sup>6</sup> 512 Kbits/s est un débit nécessaire pour permettre l'accès en visioconférence.

**Le Commissariat général à l'égalité des territoires a confié à la Caisse des dépôts et consignations la création et l'animation du réseau des Maisons de services au public.** Cette mission d'animation vient en appui du CGET pour le pilotage du programme des maisons de services au public et doit contribuer à atteindre l'objectif de 1000 structures mutualisées et labellisées d'ici 2017.

Le programme annuel d'animation est adopté par le Comité stratégique national, présidé par la Ministre en charge de l'égalité des territoires. Dans le cadre de cette mission,

- La Caisse des dépôts et consignations accompagne les structures porteuses pour la création de maisons de services au public, notamment par un soutien méthodologique, et une aide à la mise en place de l'offre de services au public.
- Les Maisons de services au public intègrent automatiquement, du fait de leur labellisation, le dispositif national d'animation du réseau des Maisons de services au public.
- Elles s'engagent à répondre aux sollicitations de la Caisse des dépôts et consignations, et notamment à renseigner les différents indicateurs de suivi et de pilotage de l'activité des Maisons de services au public.