

LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC

Des services de qualité, partout, pour tous

24 juin 2015

Les maisons de services au public sont créées à destination des habitants de tous les territoires et notamment des territoires ruraux et des zones périurbaines.

Objectif : Améliorer l'accès à tous les services assurés par les grands opérateurs nationaux et locaux de services de proximité : **Pôle emploi, les caisses d'assurance maladie, de retraite, d'allocations familiales, de mutualité sociale agricole, La Poste et GrDF.** Portées par une commune ou une intercommunalité, une

association, un groupement d'intérêt public ou La Poste, les maisons de services au public regroupent en un **lieu unique**, une **gamme élargie de services**. Elles permettent à tout un chacun de trouver **écoute, aide** et **accompagnement** dans les démarches de la vie quotidienne.

Des aides et conseils personnalisés

 ÉNERGIE

 AIDES & PRESTATIONS SOCIALES

 EMPLOI, INSERTION

 MOBILITÉ

 PRÉVENTION SANTÉ

 ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

 FORMATION

 DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

 ACCÈS AU DROIT

 SERVICES POSTAUX

 OFFRES CULTURELLES

 VIE ASSOCIATIVE

Objectif :

1 000
MAISONS
DE SERVICES
AU PUBLIC
avant fin 2016

Un partenariat entre l'État, La Poste et les opérateurs de services au public

Le plan partenarial entre l'État et la Poste vise à accélérer la création de maisons de services au public, pour assurer la présence et la qualité des services de proximité dans les territoires, notamment dans les zones rurales.

Il s'inscrit dans les mesures annoncées lors du comité interministériel du 13 mars dernier, autour de trois priorités : garantir à tous l'égalité d'accès aux services, amplifier les capacités de développement des territoires ruraux et assurer la mise en réseau des territoires.

Le Commissariat général à l'égalité des territoires assure la coordination du dispositif.

L'ÉTAT ET LA POSTE : UN PARTENARIAT RENFORCÉ

La Poste a proposé la mise à disposition de bureaux dans chaque département en zone rurale et en zone de montagne. 500 d'entre eux pourraient accueillir des maisons de services au public.

Dans ces nouvelles maisons, les usagers seront accueillis et accompagnés dans leurs démarches par un interlocuteur unique - un agent du groupe - qui aura été formé par les opérateurs.

Comment : les préfets mèneront une concertation dès l'été 2015 avec les élus et les opérateurs nationaux et locaux, afin de déterminer les bureaux de poste prêts à accueillir les maisons de services au public sur la base de la liste des bureaux pré-déterminés par La Poste.

Bureau de poste type proposé pour accueillir une maison de services au public

La Poste, dont les bureaux sont présents sur tout le territoire et les postiers assermentés, possède toute l'infrastructure nécessaire pour accueillir des maisons de services au public, tant sur le plan humain que logistique. Cette initiative permet à La Poste de proposer à ses clients de nouveaux services et de développer l'attractivité de son réseau de 17 000 points de contact.

En proposant dans ses bureaux une nouvelle mission de mutualisation de services à la population, La Poste contribue également à la réduction de la fracture numérique par la mise à disposition d'équipements connectés, garantit un accueil et un accompagnement humain de proximité et participe au maintien des services au public dans les zones les plus fragiles. Les guichetiers de ces bureaux de poste bénéficieront d'une formation tant des opérateurs partenaires que de La Poste.



Profil type des bureaux de poste proposés à la transformation, dans des communes de 1 500 habitants en moyenne.

69 | clients quotidiens

50m² | d'accueil du public

29h | d'ouverture hebdomadaire



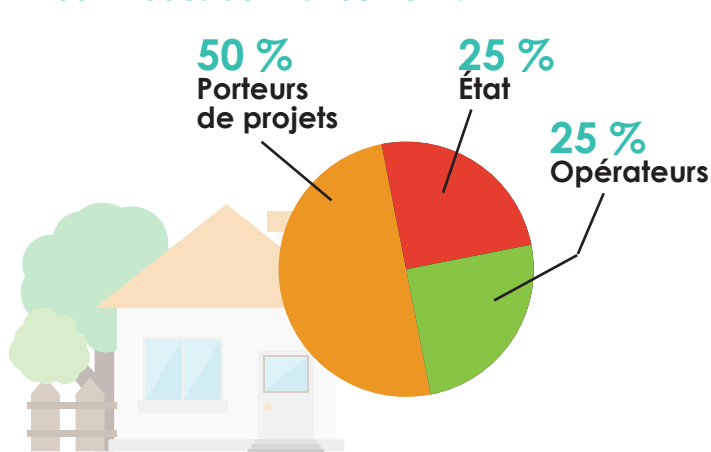
DES OPÉRATEURS NATIONAUX QUI PARTICIPENT DÉSORMAIS AU FINANCEMENT

La **labellisation** de toutes les maisons de services au public, effectuée par le préfet sur la base d'un unique cahier des charges, permet de **bénéficier des financements de l'État**.

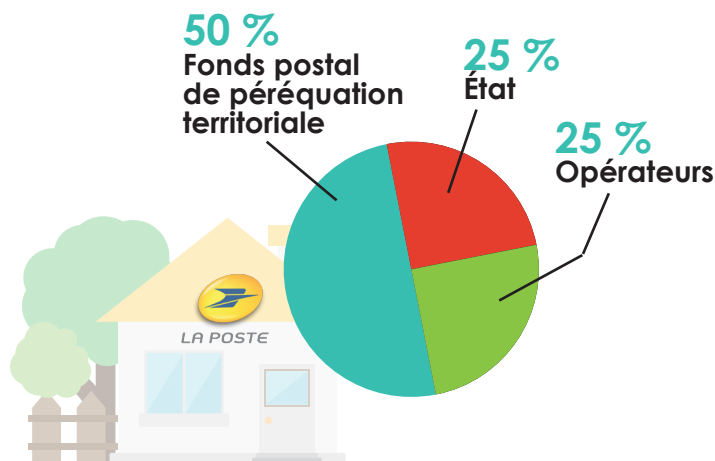
En parallèle, un partenariat, qui précise les **conditions juridiques et financières des contributions de chacune des parties prenantes**, est signé entre l'État et les opérateurs : Pôle emploi, les caisses d'assurance maladie, de retraite, d'allocations familiales, de mutualité sociale agricole, La Poste et GrDF.

Maisons de services au public : une même qualité de service quelle que soit la structure porteuse.

Deux modes de financement :



Maison de services au public
portée par une commune ou une intercommunalité, une association ou un groupement d'intérêt public



Maison de services au public
portée par le groupe La Poste

REPÈRES

Au 1^{er} janvier 2015, 363 maisons de services au public labellisées, réparties dans 9 régions et 67 départements métropolitains, sont en fonctionnement.

Ce dispositif est aussi en cours de déploiement en Outre-mer.

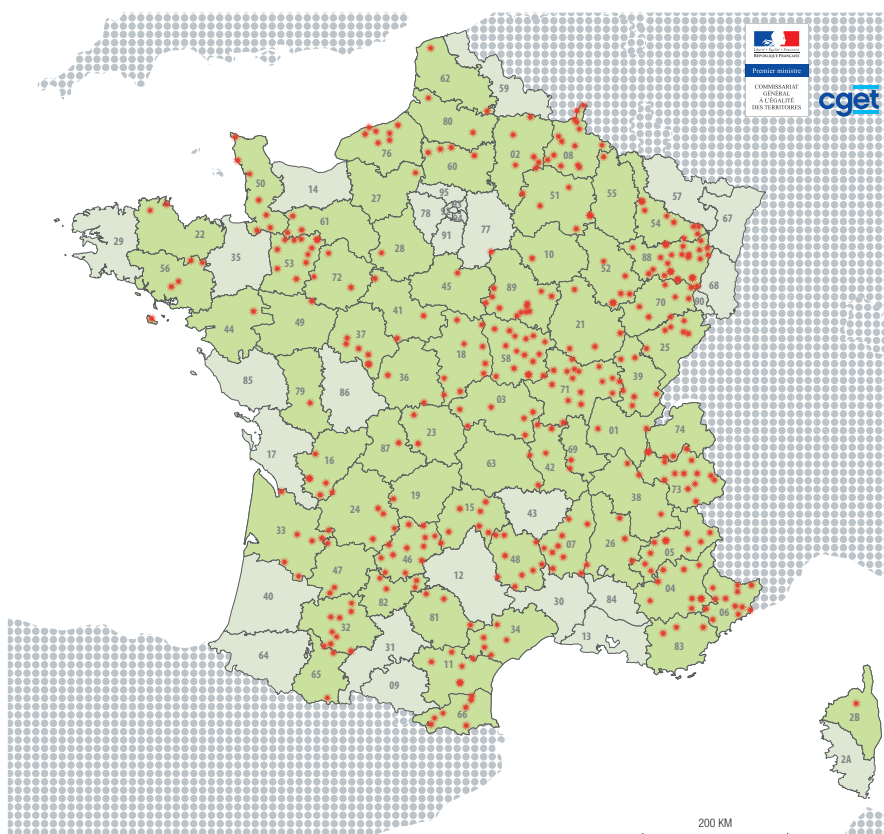
Les 5 départements les plus équipés

88 - Vosges	*****	21
71 - Saône-et-Loire	*****	16
58 - Nièvre	*****	15
08 - Ardennes	*****	14
73 - Savoie	*****	14

Légende

* Maisons de services au public - MSAP **363**

67 départements disposant d'au moins 1 MSAP



CALENDRIER

 1^{er} Janvier 2015

- 363 maisons de services au public en fonctionnement.

 Été 2015

- Mobilisation de tous les acteurs locaux pour atteindre l'objectif des 1 000 maisons.
- Identification des bureaux de poste prêts à accueillir une maison de services au public sous l'égide du préfet en lien avec les collectivités locales, La Poste et les correspondants locaux des opérateurs nationaux.

 Décembre 2015

- 500 maisons de services au public, dont 100 accueillies dans des bureaux de poste.

 Décembre 2016

 1 000 maisons de services au public, dont 500 accueillies dans des bureaux de poste.

« La question de l'accès aux services est un sujet de préoccupation majeur pour nos concitoyens. Chacun doit pouvoir bénéficier d'une offre de qualité et de proximité, quel que soit l'endroit où il vit. C'est un fondement de notre pacte républicain. C'est cette exigence qui a guidé les décisions du gouvernement et l'action de mon ministère en soutenant le déploiement de 1 000 maisons de services au public. Ce partenariat, grâce à La Poste, aux opérateurs et aux élus locaux, permettra d'atteindre cet objectif dès 2016. »

Sylvia Pinel


Ministre du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité


« Je me réjouis de ce partenariat avec l'État qui correspond à la stratégie d'évolution de notre réseau et fait pleinement écho à notre projet prioritaire de contribution à la modernisation de l'action publique, partie intégrante du plan stratégique « La Poste 2020 : conquérir l'avenir ». Nous espérons que cette initiative pourra être utile à l'État, aux collectivités locales et aux opérateurs pour offrir une offre de services élargie et plus accessible à la population. Présente pour tous, partout et tous les jours, La Poste peut ainsi être à la fois le plus vaste réseau postal de l'Union européenne et le réseau complémentaire de proximité de tous les opérateurs qui le souhaitent. »

Philippe Wahl

Président-directeur général du groupe La Poste

 www.territoires.gouv.fr

 @territoires

 /territoires.gouv

 #Ruralités



MINISTÈRE
DU LOGEMENT,
DE L'ÉGALITÉ
DES TERRITOIRES
ET DE LA RURALITÉ



LA POSTE

CONTACTS PRESSE

Ministère du Logement, de l'Égalité des territoires
et de la Ruralité

01 44 49 85 13

secretariat-presse@territoires.gouv.fr

Groupe La Poste

01 55 44 22 41

service.presse@laposte.fr