

APPEL A PROJETS

« MISE EN ŒUVRE DES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC »

PERIODE 2018-2020

Eléments contextuels

Dans un contexte de libéralisation et de réorganisation des services publics à l'échelle française et européenne et pour répondre à des attentes et pratiques qui évoluent, sont apparues de nouvelles formes d'organisation locale vues comme un moyen d'assurer un accès aux services tout en permettant d'en restreindre le coût :

- la mutualisation de services, qui consiste à regrouper en un même lieu des services d'opérateurs différents. Celle-ci apparaît en effet comme un moyen de répondre à deux objectifs a priori contradictoires : l'amélioration de la qualité du service et la réalisation d'économies d'échelle par un regroupement permettant de maintenir des services à moindre coût.
- La dématérialisation de services, qui permet de répondre par l'utilisation des TIC (Technologies de l'information et de la communication) au même objectif d'efficience en même temps qu'à l'évolution des modes de vie (essor massif des usages du numérique) et attentes des usagers (avoir accès aux services tout en limitant les déplacements).

Par ailleurs, L'Etat a fait de l'accessibilité des services au public l'un de ses principaux enjeux en matière d'égalité des territoires. Cette politique concerne toute la population et par voie de conséquence tous les territoires, notamment les plus fragiles (habitants des quartiers populaires, des campagnes périurbaines, des villes petites et moyennes comme des communes rurales) ainsi que l'ensemble des services considérés comme essentiels.

Le Comité interministériel aux Ruralités a décidé, le 13 mars 2015 de déployer un dispositif permettant de répondre aux objectifs énoncés : la Maison de Services Aux Publics. Cet outil est le fruit d'une collaboration entre l'Etat et les grands opérateurs publics (Pôle emploi, les caisses d'allocations familiales, caisses de retraite, la CGSS, La Poste, EDF, etc...). Une maison peut être labellisée Maison de Services Aux Publics si elle répond aux critères suivants :

- la coopération étroite avec au moins 2 partenaires importants, dans le domaine de l'emploi et de la formation et/ou des prestations et aides sociales ;
- la garantie d'un service d'une durée hebdomadaire minimale de 24 heures, assuré par un agent spécialement formé lors d'un stage dans chaque administration ou organisme partenaire ;
- la mise à disposition d'un outil informatique comportant, au minimum, 1 ordinateur connecté à Internet;
- l'adhésion à la charte nationale de qualité des Maisons de services au public ;
- des outils de communication et de signalétique communs

L'objet de l'appel à projets

Cet appel à projets a pour but d'installer dans les territoires des Hauts de La Réunion (au sens du décret du 7 mars 2007 portant création du Parc national), des Maisons de Services Aux Publics (MSAP) afin de proposer à la population l'accès aux services dématérialisés publics et privés. Cette initiative répondra à des impératifs de :

- cohésion sociale, puisqu'il s'agit d'offrir des services qui puissent répondre aux besoins d'une population parfois précarisée (demandeurs d'emploi, jeunes en insertion professionnelle, etc.) ;
- cohésion territoriale, pour favoriser l'accès aux services au public en tout point du territoire.

Les Maisons de services au public sont constituées autour d'une structure porteuse qui réunit plusieurs opérateurs, constitués à minima de 2 opérateurs dans le champ social et de l'emploi.

De l'information transversale de premier niveau à l'accompagnement de l'utilisateur dans des démarches spécifiques, les MSAP associent présence humaine et outils numériques. Elles apportent des aides et des conseils personnalisés sur les prestations sociales, la formation, la mobilité, l'énergie, le développement économique, l'offre culturelle, etc.

Les candidats à l'appel à projets

L'appel à projets est ouvert aux collectivités locales.

Présentation du projet

Le Candidat devra transmettre sa présentation de la Maison de services au public limitée à 10/15 pages. Cette présentation a pour but de décrire son activité, en mettant en valeur sa plus-value sur le territoire et son adéquation avec le cahier des charges (cf annexe).

La présentation devra pouvoir répondre aux 5 questions suivantes :

- Quelles sont les principales problématiques socio-économiques sur le territoire (caractéristiques démographiques, niveau de revenu des ménages, niveau d'emploi, etc.) ?
- Quels sont les différents publics identifiables ?
- Pour quel nombre de bénéficiaires visés ? Il ne s'agit pas de considérer que seul un seuil de fréquentation minimum justifie la présence d'un espace mutualisé de services au public mais l'estimation du « volume » de personnes visées peut être très utile pour calibrer les besoins en termes d'accueil (amplitude horaire, personnel nécessaire, etc.).
- Quelles fragilités peut-on identifier et anticiper (mobilité, accessibilité, résistance culturelle, etc.) ?
- Celles-ci nécessitent-elles un accompagnement spécifique ?

Le futur gestionnaire de la Maison de service au public a toute latitude pour établir cette présentation. Nous pouvons néanmoins suggérer les éléments suivants :

- Le contexte général et la description du projet : genèse du projet, contexte local, partenariat impliqué, présentation générale du projet, fonctionnement (horaires, permanences, lieux, etc.), un diagnostic des services existants et de leurs modalités de gestion, organisation du comité de pilotage, etc.
- Une présentation du lieu de réalisation ou du territoire concerné (principales données socio-économiques) et du périmètre couvert par le projet (échelle, public visé, etc.) ;
- Les objectifs poursuivis par la Maison de services au public et les résultats attendus,
- La liste des partenaires publics visés
- Un budget prévisionnel sur trois ans en fonctionnement et en investissement
- Une attestation sur l'honneur pour certifier l'exactitude des renseignements donnés dans le dossier et de s'engager à fournir au service instructeur tous les renseignements ou documents jugés utiles pour instruire la demande et suivre la réalisation du projet.
- Une attestation du futur gestionnaire de la Maison de services au public d'utiliser l'identité visuelle des Maisons de services au public ou l'engagement à installer cette identité visuelle dans l'année.

La présentation du projet devra inclure un suivi de la fréquentation de la Maison de services au public, basée sur les différents indicateurs de suivi et de pilotage disponibles sur le portail collaboratif des Maisons de services au public, dans le cadre du dispositif d'animation nationale confié à la Caisse des Dépôts.

Critères de sélection

Les dossiers de candidature seront évalués sur la capacité à répondre à l'ensemble des points définis dans le cahier des charges des MSAP, à savoir :

- Une distance de l'ordre de 20 min 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 attentes 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.
- Une convention locale signée entre la structure porteuse de la maison de services au public et les opérateurs partenaires.
- Une ouverture régulière minimum de 24h par semaine sur l'ensemble des prestations prévues. Par ailleurs, une compatibilité des horaires d'ouverture avec les besoins des habitants et les rythmes de vie du territoire sera à privilégier.
- Un animateur d'accueil, 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 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, doté d'une liaison internet, avec la meilleure connexion possible.
- 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.

Un comité de sélection, composé des services de la Préfecture, du conseil régional, du conseil départemental, de la Caisse des Dépôts, du secrétariat général des Hauts retiendra les futurs gestionnaires.

Financements possibles :

Les Fonds européens pourront intervenir sur le bâti par la réhabilitation ou la construction de la Maison de Services Aux Publics et de ses antennes.

Le FEADER pourra subventionner les premières phases de fonctionnement (suivi, coordination, mesures d'accompagnement des référents par antenne,...) au titre de l'animation territoriale.

Pour mobiliser ces lignes financières, il est nécessaire de faire un dépôt de dossier, notamment au près des différents services instructeurs conformément à leurs procédures. Le secrétariat général des Hauts transmettra aussi sur demande l'ensemble des documents nécessaires pour déposer un dossier de demande.

Les dépôts de dossiers de demande de financement seront possibles dès signature de la convention-cadre entre le gestionnaire et le Préfet de La Réunion.

Dépôt de candidature

Les dossiers de candidature sont à déposer auprès du secrétariat général des Hauts, **au plus tard le 28/02/2018 :**

SECRETARIAT GENERAL DES HAUTS
24 bis, route de Montgaillard
97400 Saint Denis
Tél : 02 62 90 47 50
Mail : contact@sghauts.re

Tout dossier parvenu après cette date et/ou incomplet ne sera pas examiné.

Listes de documents fournis :

- Cahier des charges MSAP
- Modèle type de convention cadre préfet/gestionnaire
- Charte nationale de Qualité des MSAP
- Monter et faire vivre une maison de services aux publics par ETD
- Modèles de dossier type de demande d'aide