

# CHARTRE DES MAISONS DE SERVICES PUBLICS

- Proximité
- Singularité de la personne
- Universalité du service

## Préambule

De nombreux territoires ruraux et urbains se situent en milieu physique contraint (désertification, habitat dispersé, zones urbaines sensibles).

Tous les services ne pouvant être présents partout surtout dans les zones très peu peuplées, il convient de développer les réponses en réseaux.

Les Maisons de Services Publics répondent à la demande issue de ce constat.

- Elles apportent aux usagers <sup>1</sup>: accessibilité, lisibilité et qualité de service
- Elles mettent en place une réelle polyvalence
- Elles favorisent le décloisonnement du fonctionnement des institutions
- Elles conjuguent présence des services publics dans les zones rurales et urbaines fragiles et ont pour ambition de contribuer à l'émergence et au soutien de projets de développement local.

Les Maisons de Services Publics sont innovantes et participent des mutations de l'action publique actuellement en cours. Les moyens mis en œuvre pour leur développement doivent être à la hauteur de l'enjeu défini il y a quelques années et pour encore longtemps, comme prioritaire : *veiller à l'égalité de traitement des territoires et donc des citoyens en terme de répartition, d'accessibilité et de qualité des services publics.*

### • Principes, valeurs

Par essence, les Maisons de Services Publics se constituent à partir de services publics et de services exerçant une mission de service public. C'est pourquoi elles se réfèrent aux trois grands principes généraux d'action qui caractérisent les services publics :

- le principe d'égalité de traitement : traitement similaire des usagers placés dans une situation identique au regard du service. Les discriminations établies dans un but d'intérêt général sont seules admises ;
- le principe de continuité : les actions menées doivent être conduites dans un souci de permanence et de stabilité ;
- le principe de mutabilité : adaptation constante des actions aux évolutions quantitatives et qualitatives des besoins.

Les Maisons de Services Publics adaptent leurs actions aux besoins des citoyens, aux spécificités des territoires, aux évolutions démographiques.

Les difficultés d'accès à la complexité des fonctionnements administratifs et institutionnels, quelles qu'en soient les causes, suscitent souvent chez les usagers qui y sont confrontés, de l'inquiétude et parfois de l'angoisse.

Pour les usagers qui sont à l'aise dans leur rapport avec les institutions, les procédures, les prestations, le "plus" relationnel constitue une plus value "conviviale" qui affirme la spécificité et le caractère du

---

<sup>1</sup> Nous employons le terme "usagers" sans pour autant ignorer d'autres appellations concomitantes : habitants - clients - citoyens

dispositif. Pour les usagers qui sont en difficulté, cette dimension relationnelle est indispensable dans l'aide dont ils ont besoin pour pouvoir accéder aux services publics. C'est ce qui justifie le travail important conduit dans ce sens par les Maisons de Services Publics

Les valeurs de solidarité sont au cœur de la démarche des Maisons de Services Publics.

- **Fonctionnement**

Les collectivités locales, les services publics relevant de l'Etat ou de ses établissements publics, les organismes sociaux, les institutions et les entreprises publiques, les Bailleurs, les Chambres Consulaires comptent parmi les organismes les plus souvent présents dans l'animation du dispositif.

Les Maisons de Services Publics contribuent à mettre en œuvre à partir d'un même lieu et dans une même démarche une activité de service public polyvalent en proximité. La polyvalence se décline pour l'essentiel sous trois formes : accueil polyvalent, polyvalence dans les délégations exercées, polyvalence du dispositif. Ces différentes formes sont compatibles et peuvent, le cas échéant, être mises en œuvre à partir d'un même projet.

- **Cadre juridique**

Plusieurs lois fixent le cadre juridique des Maisons de Services Publics :

- l'article 30-V de la loi n° 99-533 du 25 juin 1999 d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire ;
- les articles 27 à 30 de la loi 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leur relation avec les administrations facilitant le développement de Maisons de Services Publics ;
- ces articles ont été précisés en 2003 par la loi Borloo sur la rénovation urbaine et par la loi sur le développement des territoires ruraux.

- **Pourquoi une charte, à qui s'adresse-t-elle ?**

Les Maisons de Services Publics, conscientes de l'importance des enjeux, se sont dotées d'un outil de qualification, d'échanges d'expériences, de formation, de développement et d'évaluation, l'A.P.E.M.-S.P (Association nationale du réseau d'acteurs des Plates-formes, Espaces et Maisons de Services Publics).

L'A.P.E.M.-S.P, tout en oeuvrant de façon très volontariste depuis 1998 (quatre assises nationales, vingt cinq regroupements trimestriels), n'a pas négligé l'action au quotidien : aide méthodologique, groupes de travail avec les services de l'Etat, les usagers, les collectivités locales, les entreprises publiques.

Après un long et minutieux travail de repérage des démarches existantes, de stabilisation autour du concept de Maison de Services Publics des dispositifs antérieurs, de qualification et de professionnalisation du champ, les Maisons de Services Publics souhaitent le renforcement d'une politique nationale de services publics en proximité qui, en particulier, assurerait la pérennité de leur fonctionnement, des fonctions et des statuts de leur personnel et qui garantirait la formation nécessaire à un meilleur service, enjeu essentiel pour les usagers.

Cette charte a été écrite et amendée au cours de six journées de regroupement réparties sur deux ans. Au total, plus de deux cents personnes ont participé à son élaboration dans le cadre de méthodes participatives. Elle s'adresse à l'Etat, aux collectivités locales, aux institutions et aux entreprises

publiques, aux professionnels, aux usagers et, plus globalement, à toute institution et toute personne concernée par la dynamique et par l'action des Maisons de Services Publics.

En ratifiant cette charte, en la diffusant largement, en contribuant aux moyens nécessaires à son application concrète, vous indiquerez clairement :

- que vous êtes en accord pour l'essentiel avec son contenu ;
- que vous souhaitez voir conforter l'offre polyvalente des Maisons de Services Publics qui complète utilement l'offre sectorielle des services publics tout en incitant ces derniers à s'adapter et à se transformer ;
- que vous êtes favorable à l'attribution des moyens financiers et humains nécessaires pour pérenniser le fonctionnement des Maisons de Services Publics ;
- que les Maisons de Services Publics contribuent à la cohésion sociale et territoriale, ce qui les rend particulièrement performantes face aux enjeux liant citoyenneté et aménagement du territoire ;
- que les Maisons de Services Publics vous apparaissent comme un outil souple, modeste, adaptable, de nature à contribuer à une image positive du service public polyvalent français ;
- que les Maisons de Services Publics ont leur place dans les expériences de polyvalence conduites actuellement en Europe.

## **LA CHARTE**

- **Développer et faciliter l'accès de tous aux services publics**

Les Maisons de Services Publics (MSP) rendent plus simple et plus clair l'accès aux services publics. Elles facilitent les démarches des usagers, en particulier grâce :

- à un partenariat actif entre les institutions,
- aux permanences qui s'y tiennent régulièrement et dans le cadre desquelles des prestations directes sont délivrées,
- à la pratique d'un accueil mutualisé et d'une fonction de médiation.
  
- Les MSP font gagner du temps aux usagers et aux services publics grâce à une offre de service globale dans un même lieu. Elles s'efforcent de proposer des horaires d'ouverture qui en favorisent l'accessibilité.
  
- Les MSP favorisent la compréhension des logiques institutionnelles par les usagers, et des besoins des usagers par les institutions.
  
- Les MSP sont en relation et en concertation permanentes avec les services publics, notamment en vue de faciliter la gestion des dossiers des usagers, que ces services soient  
ou non physiquement présents dans la structure.
  
- Les MSP, à travers des actions d'information, d'orientation, de médiation, de prévention, et à travers la mutualisation des moyens, contribuent aux efforts destinés à rationaliser les dépenses et le temps consacrés aux services publics, les rendant ainsi plus efficaces.
  
- Les MSP exercent une fonction d'innovation et de modernisation dans le domaine des services publics, par exemple à travers le développement de l'usage des nouvelles technologies dans les

domaines de la communication et de l'information (les inégalités dans l'accès à ces nouvelles technologies constituent ce qui est souvent désigné par l'expression *fracture numérique*).

- Les MSP ont une vocation généraliste, certaines toutefois développent une dominante thématique (développement économique, emploi, éducation, santé...).
- Les MSP forment entre elles un réseau destiné, notamment, à mutualiser les expériences des unes et des autres.

- **Etre à l'écoute et au service de la population du territoire**

- Les MSP sont des lieux ressources et des passerelles vers les services publics et les associations exerçant une mission de service public. Elles informent, orientent, servent de relais, de façon à rendre plus compréhensibles pour les usagers la multiplicité, la dispersion et la spécialisation des services publics.
- Les MSP sont des lieux d'écoute et de parole, de disponibilité, de travail relationnel. Elles sont destinées à pratiquer un accueil personnalisé et une orientation appropriée des usagers vers les services compétents. Elles respectent la confidentialité due aux usagers.
- Les MSP sont destinées à l'ensemble de la population des territoires où elles sont implantées. Cependant, elles sont particulièrement attentives aux besoins des personnes et des familles en situation difficile : pauvreté, précarité, illettrisme, non maîtrise de la langue française, malaise dans les relations avec les services administratifs et réticences à s'y présenter.
- Les MSP mettent en œuvre et renouvellent périodiquement les moyens appropriés pour se faire connaître de l'ensemble de la population des territoires sur lesquels elles sont implantées.

- **Améliorer la qualité de la vie des habitants**

- Les MSP favorisent l'implication des habitants dans la vie locale, non seulement dans leur dimension d'usagers mais aussi de citoyens, par exemple en créant des Groupes d'amélioration du service public.
- Les MSP, entre autres dispositifs, concrétisent l'attachement des collectivités territoriales et des services publics à la qualité des relations humaines dans l'accueil des usagers.
- Les MSP participent à la lutte contre les phénomènes d'isolement. Elles contribuent à la réduction de la distance que les usagers peuvent ressentir entre eux et les services.
- Les MSP mettent en œuvre des approches interdisciplinaires, avec pour objectif de favoriser à terme une plus grande autonomie chez les usagers et une participation plus active de leur part aux démarches et aux projets qui les concernent.

- **Réfléchir et former**

- Les MSP et leurs partenaires conduisent dans un cadre formalisé une réflexion permanente sur les notions de proximité, de territoire, de service public, de projet.
- Les MSP et leurs partenaires, Etat, services publics, associations, élus locaux, usagers..., organisent dans un cadre formel le partage des connaissances et la réflexion concernant notamment les situations difficiles vécues par les usagers, dans un souci d'y apporter des

améliorations. Ils se montrent toutefois particulièrement vigilants au regard des situations spécifiques mettant en jeu le secret professionnel (assistantes sociales, médecins...).

- Les personnels des MSP suivent des formations appropriées, initiales et continues, à leurs métiers respectifs et aux compétences que ceux-ci exigent en termes de savoir être et de savoir faire. En particulier, ils bénéficient de stages dans les services associés afin de bien connaître les différents partenaires et, également, afin de se faire connaître d'eux et de les informer sur les missions des MSP.
- Les MSP et tout ou partie des services partenaires organisent conjointement des dispositifs transversaux de formation et d'information sur des thématiques spécifiques qui les concernent les uns et les autres.
- Les formations mises en œuvre par et/ou pour les MSP peuvent, en fonction de leurs contenus, être ouvertes aux intervenants bénévoles et aux associations partenaires.
- Les MSP veillent à ce que les modes de recrutement de leurs agents se situent dans une perspective de qualification optimale.

- **Evaluer dans un climat d'échange et de confiance**

- Les MSP et leurs partenaires organisent ensemble de façon formalisée les procédures d'évaluation et les modalités de rendu compte de l'activité réalisée, avec pour objectif, en particulier, de faire connaître et comprendre la double dimension technique et relationnelle de l'activité des MSP.
- Les MSP et leurs partenaires définissent ensemble des critères appropriés et partagés pour une pratique de l'évaluation dans un climat d'échange et de confiance, respectueux des spécificités et de la légitimité de chacun, soucieux de l'acceptation par tous d'un compromis négocié entre exigences qualitatives et exigences quantitatives.
- Les MSP et leurs partenaires mettent l'évaluation de l'action menée au service d'une amélioration de la connaissance des réalités du territoire et d'une meilleure réponse, à l'aide des moyens nécessaires, aux besoins légitimes repérés au sein de la population.
- Les modalités de l'évaluation de l'action menée par les MSP permettent, parallèlement à des critères plus quantitatifs, de valoriser l'importance de la dimension relationnelle, plus informelle et qualitative, et du contact avec les usagers, dans les MSP comme dans l'animation du territoire. En ce sens, les MSP cherchent à développer une évaluation multidimensionnelle (technique, relationnelle, intérêt général, lien social...).

- **Assurer la continuité des partenariats et des moyens**

- Le projet de chaque MSP est défini par les partenaires qui la constituent.
- Les MSP inscrivent leur action dans un projet de territoire en fonction duquel des objectifs qualitatifs et quantitatifs sont élaborés et arrêtés en commun accord avec leurs partenaires.
- Afin de pérenniser la continuité et la qualité de leurs missions, les MSP ont besoin de pouvoir compter sur les financements publics durables nécessaires à leur fonctionnement (moyens humains et matériels).

- Les agents des différentes institutions intervenant dans les MSP sont clairement identifiés par leur hiérarchie et par leurs collègues. Ils exercent à ce titre la fonction de personnes référentes et sont remplacées en cas de changement d'affectation.
- Les MSP exercent une fonction d'observation des caractéristiques sociales et culturelles propres aux territoires sur lesquels elles interviennent, ainsi que des difficultés auxquelles les habitants peuvent être confrontés. Cette fonction a pour objet de favoriser la recherche inter institutionnelle de réponses appropriées aux situations rencontrées.
- Les MSP, à travers leur fonction d'observation des fonctionnements institutionnels et des informations qu'elles transmettent aux acteurs concernés, participent à l'élaboration et à la mise en œuvre des changements nécessaires, et, à ce titre, s'engagent dans des initiatives locales. Elles contribuent ainsi à l'amélioration globale de la qualité des services rendus à la population.