



Les services publics +

Dossier de presse

Réinventer le service public de proximité :
lancement de l'expérimentation
Services Publics +

Perche – le 25 juin 2019



Réinventer le service public de proximité : lancement de l'expérimentation Services Publics+ du Perche - le 25 juin 2019

Afin de répondre au fort besoin de proximité exprimé par les Français, aux enjeux de simplification des démarches et d'accompagnement personnalisé¹, et dans un contexte de réforme du réseau des maisons de service au public (MSAP), le Premier ministre a demandé à la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et au Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) de conduire une expérimentation « pour réinventer le service public de proximité » dans trois territoires aux caractéristiques bien différentes : **le territoire rural du Perche dans l'Orne**, la ville de Béthune et le quartier politique de la ville du 8^{ème} arrondissement de Lyon.

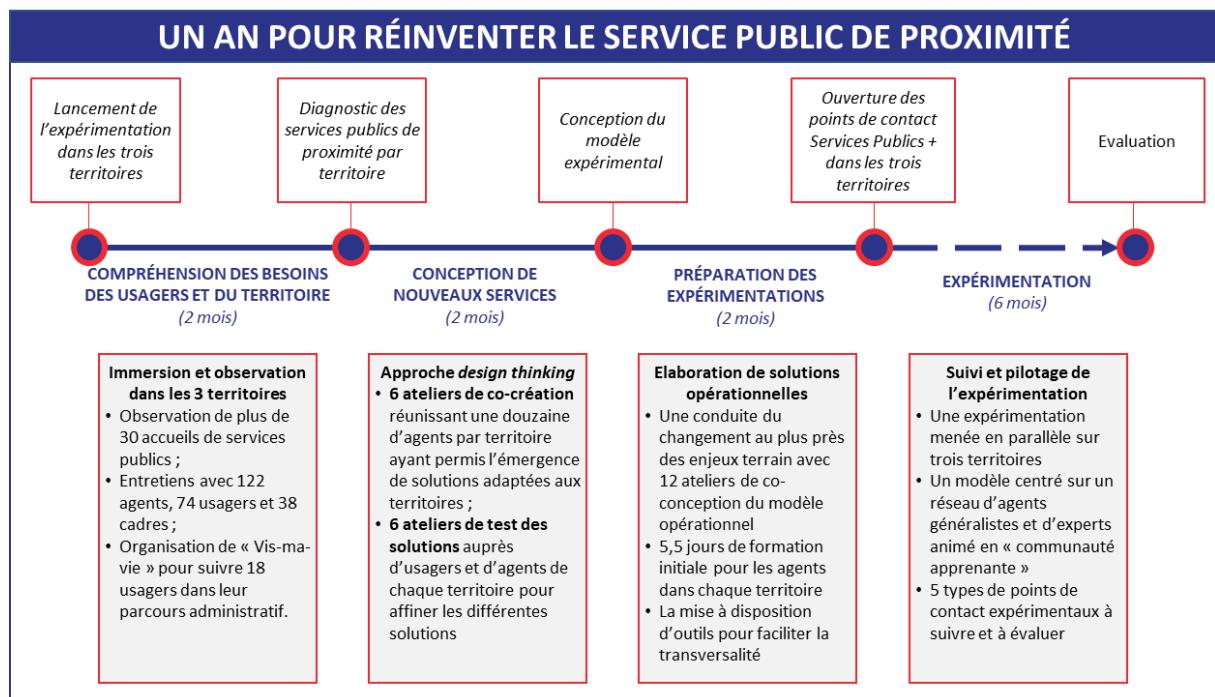
La conception de l'expérimentation « Services Publics + » (SP+) a débuté en novembre 2018, pour tester et améliorer le modèle de l'agent polyvalent déjà mis en place sur le bassin de vie de Cahors (démarche [Carte Blanche](#)). Ces agents SP+, situés dans des structures publiques existantes (services de l'État, opérateurs, mairies, MSAP et associations), portent une promesse de prise en charge complète de l'ensemble des demandes des usagers. Le système repose sur la polyvalence des agents formés spécifiquement, la mise en réseau des services publics et le déploiement de nouveaux outils de travail. Les résultats de ces expérimentations viennent alimenter les travaux de réforme du réseau des MSAP dans la perspective de la mise en place de France Service.

¹ Circulaire du 24 juillet 2018 relative à l'organisation territoriale des services publics

Expérimentation SP + : un mode participatif d'intervention au service d'une co-construction de solutions

Pour élaborer des solutions adaptées à chaque territoire, le dispositif a favorisé une **approche de terrain impliquant l'ensemble des parties prenantes**, usagers et services publics volontaires :

- ▶ une 1^{re} phase d'observation sur le terrain pour comprendre le vécu des agents et des usagers
- ▶ une 2^{de} phase de conception des nouveaux services, privilégiant les démarches de *design thinking* (méthode de conception globale, centrée sur l'utilisateur en vue de réaliser des services innovants)
- ▶ une 3^e phase de préparation et d'amorçage des expérimentations



La construction de cette expérimentation a associé tous les acteurs du territoire dans le Perche : la préfecture de l'Orne, la sous-préfecture de Mortagne-au-Perche, les opérateurs et services de l'État, les élus locaux, ainsi que des agents des collectivités concernées. Des usagers locaux, représentatifs des caractéristiques socio-économiques du territoire, ont également contribué à la conception de ce nouveau modèle de service public de proximité.



Au total, 34 usagers, 59 agents et cadres ont participé activement, durant 6 mois, à la conception du dispositif dans le Perche.



Objectifs : renforcer l'accessibilité et le niveau de qualité des services publics

Ces objectifs ont été réaffirmés par les engagements présidentiels récents concernant les maisons France Service et le discours du Premier ministre lors du déplacement à la MSAP de Montmoreau le 3 mai dernier. Il s'agit ainsi de mettre en place un bouquet de services élargit, des horaires adaptés, des espaces réaménagés et des agents polyvalents mieux formés, pour répondre en un lieu unique aux demandes des usagers quelle que soit l'administration concernée.

La première phase de recensement des attentes des usagers a fait ressortir des constats communs aux trois territoires de l'expérimentation :

- ▶ le rétrécissement continu des réseaux de services publics et la dématérialisation croissante des démarches contribuent à un sentiment d'éloignement croissant chez les usagers ;
- ▶ la complexité des démarches administratives et la multiplicité des points de contact renforcent ce sentiment d'éloignement et génèrent une grande défiance à l'égard des services publics ;
- ▶ les agents sont également confrontés à la complexité et ils connaissent mal les autres services publics, ce qui limite le niveau d'accompagnement qu'ils peuvent apporter aux usagers.

Le modèle SP+, construit pour répondre à ces difficultés, repose sur les caractéristiques suivantes :

- ▶ Les agents SP+ incarnent une promesse de **prise en charge complète** de l'ensemble des demandes des usagers. L'expérimentation SP+ n'est donc pas un projet de création de nouveaux points d'accès, il porte avant tout une ambition en matière d'offre de services.
- ▶ Les points d'accueil sont situés dans des **structures existantes** (mairies, MSAP, opérateurs et services de l'État), bien identifiées par les usagers. L'objectif est de réduire « l'errance » administrative en permettant aux usagers de traiter tous leurs besoins dans un même lieu, sans multiplier les déplacements, en s'appuyant au maximum sur le maillage actuel des services publics.
- ▶ Le système repose sur la **polyvalence d'agents** issus des services publics existants, la mise en réseau des services publics et le déploiement de nouveaux outils de travail. Pour les questions les plus complexes, les agents SP+ s'appuient sur un réseau de référents SP+ dédiés dans chaque grand service public. Enfin, pour que le système fonctionne de façon fluide, des outils numériques spécifiques ont été mis en place.



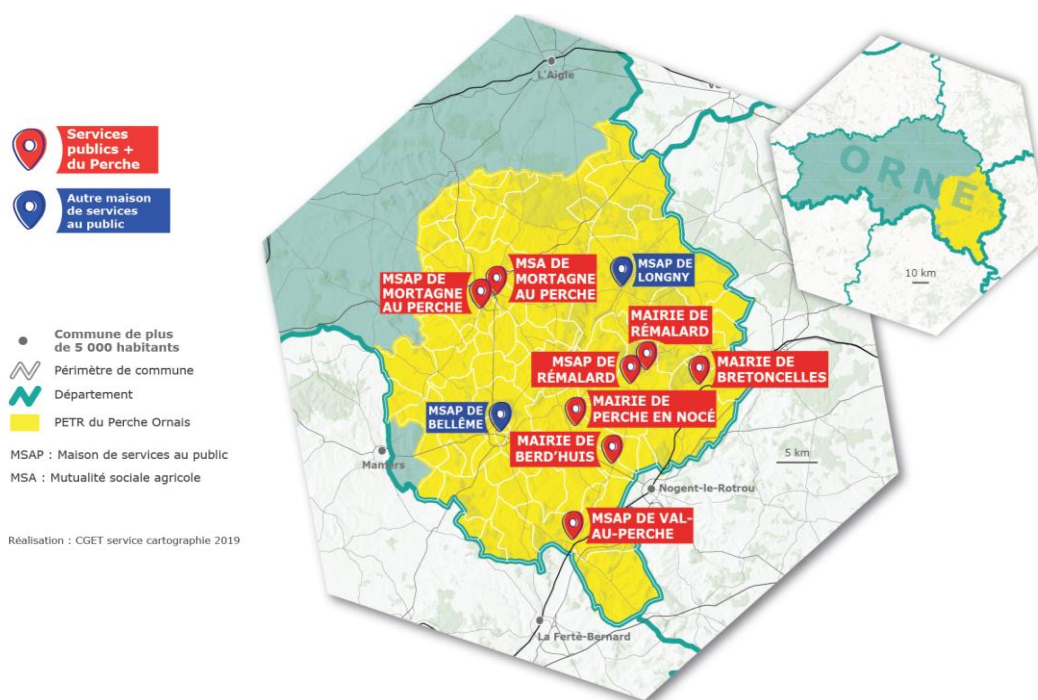
En résumé, les points de contact de l'expérimentation SP+ permettront d'apporter un meilleur service à l'utilisateur qui bénéficiera d'une aide de proximité dans un lieu unique pour :

- ▶ **être accompagné(e) dans ses démarches auprès des différentes administrations**
- ▶ **recevoir une réponse individualisée et être informé(e) du suivi de son dossier**
- ▶ **être conseillé(e) sur les services publics et les démarches en ligne**
- ▶ **constituer ses dossiers administratifs**

8 points de contact Services Publics+ mis en place sur le territoire du Perche

Une première vague de 8 points de contact situés dans des structures existantes, déjà identifiées par les usagers est prévue :

- ▶ En **mairie** : Mairie de Perche-en-Nocé, Mairie de Berd'huis, Mairie de Bretoncelles, Mairie de Rémalard-en-Perche ;
- ▶ En **maison de services au public** (MSAP) : MSAP postale de Rémalard-en-Perche, MSAP communale de Mortagne-au-Perche, MSAP intercommunale de Val-au-Perche ;
- ▶ Auprès des **opérateurs sociaux** : Agence Mutualité Sociale Agricole (MSA) de Mortagne-au-Perche



Le « **Bus numérique 61** », financé par le conseil départemental de l'Orne et La Poste et porté par l'association La boîte aux lettres, va intervenir en complément des points de contact SP+ sur l'accompagnement et la formation gratuite au numérique des usagers volontaires.

Il stationnera quelques matinées par semaine à proximité de points de contact SP+ et contribuera ainsi à désengorger le flux à l'accueil, en offrant jusqu'à 12 sessions de 2h par usager.



Et France Service ?

France Service est un dispositif ambitieux annoncé par le président de la République le 23 avril dernier. Il vise à mettre en place un accès aux services publics mutualisé dans tous les territoires où la présence des services publics est insuffisante, en particulier les territoires ruraux et les quartiers politique de la ville (QPV).

1. Une offre de services renforcée

Les usagers seront accompagnés dans toutes leurs démarches concernant 9 partenaires principaux (CAF, Pôle Emploi, CNAM, CNAV, MSA, CNAM, délivrance de titres, déclarations fiscales, La Poste).

Ce déploiement s'appuiera sur la montée en gamme des maisons de services au public (MSAP) existantes, qui obtiendront la labellisation France Service uniquement si elles respectent cette ambition. L'objectif est, *in fine*, que toutes les MSAP du réseau actuel deviennent France Service avant 2022.

Cette offre de services sera enrichie progressivement par l'apport de nouveaux services, notamment des collectivités locales et d'autres opérateurs. France Service sera un acteur clef en matière d'inclusion numérique et de lutte contre l'illectronisme dans les territoires.

2. Plus de maisons pour une plus grande proximité

500 maisons supplémentaires seront créées d'ici 2022. Le maillage sera donc plus complet, avec l'ambition de couvrir l'ensemble des cantons ruraux et de privilégier les quartiers politique de la ville et les territoires ultra-marins.

3. Un engagement pour résoudre les difficultés

L'expérimentation Services Publics + alimente la réflexion sur l'amélioration de la qualité du service rendu dans ces structures, en s'appuyant sur quatre axes :

- ▶ Mieux former les agents d'accueil à la polyvalence, afin qu'ils répondent de manière plus personnalisée aux besoins de chaque usager
- ▶ Mettre en réseau les agents polyvalents avec des référents dédiés dans chaque organisme partenaire, pour tenir la promesse de prise en charge complète des demandes usager
- ▶ Renforcer le dispositif de pilotage et de mesure de la qualité de service rendu par les structures
- ▶ Tester le dispositif dans des structures rattachées aux services de l'État et aux opérateurs sociaux

Des agents polyvalents, formés et mis en réseau avec des référents spécialisés



"Une des conditions du succès, c'est la polyvalence des agents qui accueillent nos concitoyens"

Édouard Philippe, 3 mai 2019 lors d'un déplacement en Charente

Une première vague d'une **vingtaine d'agents** volontaires ont été formés sur le territoire du Perche pour répondre aux nombreuses demandes des citoyens sur des sujets variés, des impôts aux démarches à réaliser en cas de maladie, en passant par la recherche d'emploi, la préparation de la retraite...

Un programme de formation sur mesure a été co-construit avec les acteurs locaux référents SP+ et les partenaires du projet (DINSIC, DILA et CNFPT [cf p.11 – Partenaires interministériels]). L'accent a été mis sur le renforcement des compétences comportementales autant que sur les apports métiers pour rassurer les agents dans leur capacité à résoudre par eux-mêmes les demandes usager. Des modules sur les démarches administratives les plus courantes par territoire et situation de vie ont été réalisés (demandes d'information, télé services et démarches papier), mêlant théorie et mises en situations pratiques.

La **formation initiale**, d'une durée de 5,5 jours répartis sur 6 semaines, est articulée autour de 6 modules complémentaires : comprendre les offres de services des différents organismes, comprendre et détecter la précarité numérique, savoir utiliser le site service-public.fr pour les particuliers, savoir utiliser les outils numériques SP+, être en capacité de résoudre les demandes par situation de vie, comprendre et expérimenter les compétences comportementales attendues.

L'objectif est que chacun devienne autonome sur les démarches à effectuer face à une situation de vie comme : « Je prépare ma retraite » ; « Je tombe dans la précarité financière » ; « Je rencontre un problème de santé » ; « Je suis en recherche d'emploi »,... Autant de questions qui dépendent d'organismes différents et qui devraient pouvoir trouver leurs réponses en un seul et même endroit, auprès d'un interlocuteur unique.

Pour les questions les plus complexes, les agents polyvalents s'appuient sur **un réseau de référents dédiés** dans chaque grand service réseau de service public, chargés de mobiliser les compétences nécessaires au sein de leurs organisations. La mise en réseau et un lien direct avec **ces référents** leur permettent de ne pas se retrouver seuls face aux questions des usagers. Un outil de mise en réseau sécurisé (**Administration+**) a été développé par la DINSIC, pour traiter et suivre précisément les demandes et dossiers transmis par les agents aux référents SP+. Après analyse et réponse des services instructeurs spécialisés sur l'outil Administration+, les agents SP+ peuvent ainsi faire un retour directement auprès des usagers.



Depuis le mois de mai 2019, les agents SP+ du territoire du Perche mettent en œuvre la formation qu'ils ont reçue et expérimentent les nouveaux outils directement auprès des citoyens.

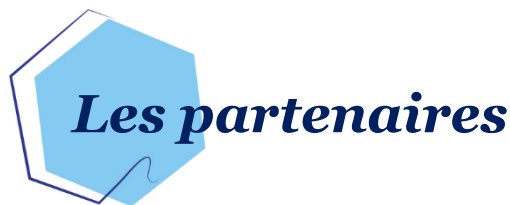


Les premiers enseignements

Il est trop tôt pour tirer les conclusions du projet, les usagers n'étant accueillis que depuis le mois de juin 2019. Une première évaluation sera faite à la fin de l'année.

Toutefois, sur la base du projet [Carte Blanche](#), de la dynamique engagée sur les trois territoires expérimentateurs SP+ et des échanges avec les réseaux de services publics, il est possible de dégager les enseignements suivants :

- ▶ **le modèle de l'agent polyvalent répond pleinement aux attentes des usagers, en particulier de ceux qui rencontrent le plus de difficultés sociales.** Il répond au besoin d'une prise en charge globale et personnalisée dans des lieux uniques. En créant de la simplicité, il renoue une relation de proximité et de confiance avec les usagers. Ceci est particulièrement vrai pour les personnes les plus en difficulté qui sont très souvent les plus démunies face à la complexité de notre système administratif alors que ce sont celles qui en ont le plus besoin.
- ▶ **les agents qui s'engagent dans la démarche y trouvent une grande source de motivation.** Il s'agit exclusivement de volontaires. Dans les territoires où elles sont menées, ces expérimentations créent des communautés d'agents des services publics. Par ailleurs, à Cahors, les agents polyvalents trouvent un intérêt renouvelé dans leur travail grâce à la capacité qui leur est donnée d'apporter un service plus complet et de meilleure qualité aux usagers.



Partenaires locaux (SP+ Perche)

- ▶ Agence nationale de l'habitat (Anah) de l'Orne
- ▶ Association La Boîte aux Lettres
- ▶ Caisse d'Allocation Familiale (CAF) de l'Orne
- ▶ Caisse d'Assurance Retraite et Santé Au Travail (CARSAT) Normandie
- ▶ Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de l'Orne
- ▶ Communautés de communes Cœur du Perche, Pays-de-Mortagne et Collines du Perche Normand
- ▶ Conseil départemental de l'Orne
- ▶ Direction Départementale des Finances Publiques (DDFiP) de l'Orne
- ▶ Direction Départementale des Territoires (DDT) de l'Orne
- ▶ La Poste – Délégation aux relations territoriales de l'Orne
- ▶ Mairies de Berd'huis, Bretoncelles, Mortagne-au-Perche, Perche en Nocé et Rémalard-en-Perche
- ▶ Mission locale L'Aigle-Mortagne-au-Perche
- ▶ Mutualité Sociale Agricole (MSA) Mayenne Orne Sarthe
- ▶ Pôle emploi – Direction territoriale de l'Orne
- ▶ Préfecture de l'Orne
- ▶ Sous-préfecture de Mortagne-au-Perche

Partenaires interministériels

- ▶ Direction de l'Information Légale et Administrative (DILA)
- ▶ Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat (DINSIC)
- ▶ Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT)

Partenaires ministériels

- ▶ Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) et son réseau territorial
- ▶ Opérateurs sociaux : Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole (CCMSA), Caisse Nationale d'assurance Malade (CNAM), Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) et leurs réseaux territoriaux
- ▶ Pôle emploi et son réseau territorial
- ▶ Secrétariat Général du Ministère de l'Intérieur et son réseau de préfetures



La **Direction interministérielle de la transformation publique (DITP)** est une administration de missions, elle coordonne le programme Action Publique 2022 en lien avec les ministères. Animée par une nouvelle vision de la transformation de l'action publique, elle porte des projets interministériels ou accompagne des projets ministériels à fort impact.

Accélérateur de la transformation publique, elle apporte son savoir-faire pour que les administrations et leurs agents deviennent entrepreneurs de leur transformation. Elle aide les administrations à imaginer des solutions nouvelles, à sortir du cadre, à libérer l'énergie publique pour transformer l'action publique et construire un service public plus efficace, plus juste, plus adapté aux besoins des usagers.

Contact presse : Axelle de Fontgalland

axelle.de-fontgalland@modernisation.gouv.fr ou 01 71 21 10 90



Le **Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)** est un service de l'État placé sous l'autorité de la ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales. Il appuie le Gouvernement dans la lutte contre les inégalités territoriales et le soutien aux dynamiques territoriales, en concevant et animant les politiques de la ville et d'aménagement du territoire avec les acteurs locaux et les citoyens.

Ses champs d'intervention sont interministériels : accès à l'emploi, aux soins et aux services au public, cohésion sociale, inclusion numérique, aide aux mobilités, attractivité économique, transitions écologique et numérique, redynamisation des territoires fragiles et des centres villes en déprise.

Contact presse : Marie-Pierre Ramos

secretariat-presse@cget.gouv.fr ou 01 85 58 60 63