

## Rendez-vous juridique

### **Maisons de services au public : comment transférer et mettre en œuvre à l'échelle intercommunale la nouvelle compétence optionnelle ?**

Compte rendu de la réunion téléphonique du 28 novembre 2017

La réunion est organisée et animée par Territoires Conseils avec le concours d'Isabelle Farges, consultante en développement territorial. Elle est présentée par Étienne Faure, expert associé de Territoires Conseils, Sylvie Jansolin, chargée de mission de Territoires Conseils et Emilie Blot, chargée de mission au sein de la Cellule d'animation nationale du réseau des Maisons de services au public de la Caisse des Dépôts.

*La présentation s'appuie sur un diaporama fourni en amont aux participants et annexé au présent compte rendu.*

## LISTE DES PARTICIPANTS

<b>Structure</b>	<b>Nom des structures</b>	<b>Département</b>
Communauté de communes	Nivernais Bourbonnais	58
Communauté de communes	Lauragais Revel Sorezois	31
Autre	Adrets	05
Communauté de communes	Rhône aux Gorges de l'Ardèche (DRAGA)	07
Autre	Centre Social du Chemillois	49
Communauté de communes	Loches Sud Touraine	37
Commune	Chatillon-sur-Indre	36
Communauté de communes	Du Gévaudan	48
Communauté de communes	Du Sisteronais Buëch	04
Autre	Caisse des Dépôts	75

## PRÉSENTATION

### ÉMILIE BLOT, CHARGÉE DE MISSION A LA CAISSE DES DÉPÔTS

Je propose de vous présenter les missions générales de la cellule d'animation des Maisons de services au public de la Caisse des Dépôts. La nouvelle compétence Maisons de services au public avait déjà fait l'objet d'un atelier lors des Rencontres nationales le 10 octobre.

La Caisse des Dépôts a reçu un mandat de l'État pour animer le réseau national des Maisons de services au public, avec l'objectif de fédérer le réseau des Maisons de services au public et de promouvoir une politique d'accessibilité aux services publics cohérente sur l'ensemble du territoire national.

Les missions qui ont été confiées à la Caisse des Dépôts sont les suivantes :

- communication sur le programme national ;
- ingénierie de mise en place du programme et appui au déploiement territorial. Au démarrage du programme en 2015, il existait 356 Relais Services Publics. Aujourd'hui, en octobre 2017, 1 190 Maisons de services au public sont référencées sur le portail des Maisons de services au public ;
- animation de la communauté des acteurs locaux des Maisons de services au public, c'est-à-dire l'écosystème des Maisons de services au public : les agents et responsables des Maisons, les référents préfecture, les coordinateurs locaux de réseau et les sept opérateurs partenaires que sont Pôle emploi, la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF), l'Assurance Retraite (CNAV), la Mutualité Sociale Agricole (MSA), l'Assurance Maladie (CNAMTS), GRDF et La Poste ;
- formation des agents ;
- Appui à l'évaluation du dispositif.

Depuis le mandat en 2015, plusieurs outils d'animation nationale ont été déployés.

Pour partager et faire connaître, nous avons créé le portail [MaisonDesServicesAuPublic.fr](http://MaisonDesServicesAuPublic.fr). Il se compose d'un site public qui cartographie et géolocalise les Maisons de services au public, ainsi que les services disponibles dans ces Maisons. Le site public contient également toutes les informations relatives au programme national. En parallèle, le portail propose un espace professionnel, accessible aux membres du réseau par une authentification. Cet espace permet d'accéder à des outils collaboratifs, à des articles et à des ressources partagées par tous les membres du réseau.

Nous avons également mis en place des outils de communication :

- création d'une nouvelle charte visuelle avec logo ;
- fourniture de kits de communication personnalisables aux Maisons de services au public ;
- mise à disposition de divers supports de communication pour valoriser et diffuser l'information : bulletins, vidéo-reportages, etc.

Nous organisons des événements ou des actions ponctuelles qui fédèrent le réseau. L'année 2017 a été rythmée par trois temps forts :

*Les rendez-vous juridiques | Compte rendu du 28 novembre 2017 sur les maisons de services au public —  
Territoires Conseils Caisse des Dépôts —  
Téléchargeable sur [www.caissedesdepotsdesterritoires.fr](http://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr) Rubrique Informer/Base documentaire*

- les Rencontres nationales qui ont réuni près de 600 personnes le 10 octobre à Paris, en présence du ministre Jacques Mézard ;
- la semaine Portes Ouvertes des Maisons. L'idée était de rassembler les journées Portes Ouvertes initiées par les Maisons sur la même semaine, afin d'optimiser la communication et la visibilité au niveau national ;
- le Grand Prix des Maisons. Ce concours a pour but de valoriser les initiatives portées par les Maisons. Les lauréats ont été récompensés lors des Rencontres.

Pour les agents, nous avons mis en place une plateforme d'e-learning : [formationmsap.fr](http://formationmsap.fr). Sur cette plateforme, les agents peuvent trouver des MOOC et des webinaires, grâce auxquels ils peuvent s'auto-former à leur rythme sur les thématiques du numérique, de l'emploi, de la protection sociale, de la communication ou encore de la gestion partenariale.

Nous avons également déployé cette année 35 jours de formations en présentiel sur l'ensemble du territoire. Les agents pouvaient, par l'intermédiaire des préfectures des départements, choisir une journée de formation gratuite parmi cinq modules au choix. Généralement, ces formations ont été organisées dans les locaux des préfectures.

Pour effectuer un suivi de l'activité du réseau, nous avons mis en place un outil de suivi statistique, qui est disponible sur le portail. L'objectif est d'évaluer :

- la fréquentation des Maisons ;
- les profils des publics accueillis ;
- la nature des demandes ;
- le niveau d'accompagnement des agents.

En parallèle, nous organisons régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des agents et des usagers.

Je vous propose quelques chiffres, actualisés au 21 novembre 2017, pour vous montrer l'ampleur du réseau :

- 2 185 membres. En une semaine, ce chiffre a encore évolué, puisqu'au 28 novembre, les membres sont au nombre de 2 199. Les membres sont constitués des personnes qui disposent d'un accès à l'espace professionnel du portail. Les membres sont identifiés comme faisant partie de l'écosystème Maisons de services au public ;
- 1 180 Maisons de services au public. Au 28 novembre, ce sont 1 190 Maisons qui sont référencées sur le portail. Le développement du réseau se poursuit. D'après les annonces faites par Jacques Mézard lors des Rencontres nationales, le déploiement devrait se poursuivre. En effet, le ministre a annoncé son objectif de rapprocher l'utilisateur à moins d'un quart d'heure d'une Maison de services au public ;
- 2 millions de visites dans les Maisons. Depuis la création de l'outil statistique en 2016, il a été dénombré 2 millions de visiteurs, venus dans les Maisons pour être accompagnés dans leurs démarches ;
- 3,4 millions de demandes effectuées dans les Maisons. Un visiteur peut effectuer plusieurs demandes : accompagnement par un agent, utilisation des équipements mis à disposition,

prise de rendez-vous auprès de partenaires, qui organisent des permanences dans les locaux de la Maison.

Pour faire le lien avec le sujet d'aujourd'hui, lors de l'atelier du 10 octobre, j'avais compté les Maisons portées par une intercommunalité ou une commune. À l'époque, sur les 1 150 Maisons référencées, 516 étaient portées par une intercommunalité ou une commune ; le reste étant porté principalement par La Poste ou par une association. 516 Maisons étaient donc potentiellement concernées par la réorganisation territoriale. Le chiffre n'est pas anodin.

Depuis l'an passé, nous travaillons avec Territoires Conseils. Nous avons réalisé ensemble un document juridique, rédigé par Etienne FAURE. Ce document s'intitule « *Loi NOTRe, Intercommunalité et Maison de services au public* ». Il est proposé sous forme de onze questions/réponses juridiques. Vous pouvez télécharger ce document sur le site de Territoires Conseils ou sur le site [www.maisondeservicesaupublic.fr](http://www.maisondeservicesaupublic.fr), rubrique « acteur local » puis « créer une Maison de services au public ».

Pour toute question, vous pouvez nous contacter sur l'adresse suivante : [reseau-national.msap@caissedesdepots.fr](mailto:reseau-national.msap@caissedesdepots.fr).

### **SYLVIE JANSOLIN, CHARGÉE DE MISSION DE TERRITOIRES CONSEILS**

Les participants ont-ils des questions sur cette intervention ? Je vous propose également de nous indiquer vos attentes par rapport à la deuxième partie de la réunion, qui portera sur les difficultés ou les témoignages des territoires.

### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DU CHATILLONNAIS EN BERRY**

Je suis parfaitement convaincu de l'utilité d'une Maison de services au public. Vous présentez sept opérateurs, mais d'autres opérateurs sont intéressés. Les communes rurales proposent une aide liée à l'informatique, notamment pour les plateformes d'e-learning. Cette aide est essentielle pour les personnes d'un certain âge. Je souhaiterais poser des questions ultérieurement sur les aides au financement de la création et du fonctionnement de la Maison.

### **ÉMILIE BLOT, CHARGÉE DE MISSION A LA CAISSE DES DEPOTS**

Effectivement, nos partenaires sont actuellement au nombre de sept, mais ce nombre n'est pas figé et l'Etat souhaite élargir les possibilités de partenariats. Cet objectif a d'ailleurs été exprimé lors des Rencontres.

Il faut savoir que la Caisse des Dépôts n'est pas responsable du financement des Maisons. L'État gère, par le biais des préfetures, le financement. La labellisation donne droit au financement de 50 % du budget fonctionnement : 25 % sont pris en charge par le Fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT) et 25 % par un fonds inter-opérateurs, abondés par les sept opérateurs nationaux actuels. Les 50 % restants sont à la charge du porteur de projet. Actuellement, le plancher est fixé à 10 000 euros et le plafond à 30 000 euros. Suite à l'annonce du ministre lors des rencontres, le réseau continuera à croître, avec un objectif de rapprocher les usagers des Maisons, de renforcer la présence des Maisons dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et dans les villes moyennes. La pérennisation du financement est garantie jusqu'en 2020. Néanmoins, une nouvelle notion de qualité de service a été introduite dans le cahier des charges 2018. Trois degrés de service seront précisés prochainement. Ils donneront lieu à un financement progressif en fonction du niveau de service rendu par les Maisons.

Le ministre a également insisté sur l'enjeu majeur de l'inclusion numérique et de l'accès au droit. L'accent a été mis, lors des Rencontres nationales, sur l'importance du rôle des référents préfetures,

désormais en charge de l'animation des Maisons de services au public au sein de leur territoire. D'ailleurs, si vous avez des questions sur la création d'une Maison, vous pouvez vous rapprocher de ces référents préfectoraux.

Enfin, Jacques Mézard a insisté sur la professionnalisation des agents, notamment grâce aux formations.

### **CENTRE SOCIAL DU CHEMILLOIS**

Connaissez-vous la typologie des porteurs de Maison et la répartition entre porteurs associatifs et porteurs municipaux ?

### **ÉMILIE BLOT, CHARGÉE DE MISSION A LA CAISSE DES DÉPÔTS**

En octobre 2017, 516 des 1150 Maisons étaient portées par une intercommunalité ou une commune ; 476 étaient portées par la Poste et 148 par d'autres structures, généralement une association.

### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DRAGA**

Notre communauté de communes reprend la compétence MSAP à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018. Cette compétence était jusque-là exercée par une seule commune sur les neuf communes que compte la communauté de communes. La Maison bénéficie du financement FNADT. L'objectif est d'étendre la compétence sur l'ensemble du territoire et peut-être, à terme, d'ouvrir un deuxième lieu d'accueil, notamment sur la commune centre. Dans ces cas-là, une extension des financements est-elle prévue ?

### **ÉMILIE BLOT, CHARGÉE DE MISSION A LA CAISSE DES DÉPÔTS**

La labellisation et le financement s'entend par structure et non par porteur de projet. La fusion des petites communes et le transfert de compétence ne changent pas ce schéma.

### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DU SISTERONNAIS BUËCH**

Notre collectivité gère cinq Maisons de services au public et perçoit, à ce titre, cinq financements, puisque chaque Maison est labellisée.

### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DRAGA**

Chaque lieu bénéficie donc de son propre label ?

### **ÉMILIE BLOT, CHARGÉE DE MISSION A LA CAISSE DES DÉPÔTS**

Oui. Le financement est accordé dès lors que la structure est reconnue Maison de services au public. Ainsi, une Maison qui disposerait de plusieurs antennes, ou lieux d'accueil, ne percevrait qu'un seul financement mais le montant de celui-ci dépend du budget global de fonctionnement.

### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DRAGA**

Est-il préférable d'ouvrir deux Maisons ou de conserver une seule Maison avec deux antennes ?

### **ÉMILIE BLOT, CHARGÉE DE MISSION A LA CAISSE DES DÉPÔTS**

L'organisation territoriale des Maisons doit avant tout répondre aux besoins des habitants. La Maison doit ensuite nécessairement remplir les conditions imposées par le cahier des charges, que ce soit sur un lieu d'accueil unique ou multiples. Par exemple, le nombre d'horaires minimums d'ouverture ou les équipements mis à disposition. Les antennes sont généralement des lieux d'accueil ponctuels dans les communes ou des Maisons itinérantes.

### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DRAGA**

Nous prévoyons de créer une deuxième Maison sur la commune centre, où les besoins sont importants. Il nous faut donc obtenir un deuxième financement. Les deux Maisons seront gérées par l'intercommunalité.

### **SYLVIE JANSOLIN, CHARGÉE DE MISSION DE TERRITOIRES CONSEILS**

Je vous propose d'écouter le retour d'expérience de la communauté de communes du Sisteronais Buëch.

### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DU SISTERONAIIS BUËCH**

Notre collectivité, située dans le sud des Hautes-Alpes, zone à très faible densité de population, dispose d'une configuration un peu particulière. Issue de la **loi NOTRe**, elle est le résultat de la fusion de 7 intercommunalités représentant 61 communes et 25 000 habitants. Parmi les anciennes communautés fusionnées, on retrouve la communauté de communes du Sisteronais, avec la ville siège Sisteron qui compte 8 000 habitants.

Malgré tout, sur les sept intercommunalités, cinq exerçaient la compétence MSAP avant la **loi NOTRe**. La nouvelle intercommunalité a récupéré ces cinq Maisons de services au public intercommunales. En 2016, il s'agit donc d'une addition, et non d'une refonte vis-à-vis des communes. En 2017, nous n'avons donc pas vécu de transfert compétences. Lors du prochain conseil de communauté, qui se tiendra en décembre, il sera proposé de consolider cette compétence au travers des compétences optionnelles.

La nouveauté pour l'intercommunalité a été de gérer la mise en réseau de ces cinq Maisons de services au public. Notre intercommunalité est située sur deux départements ; elle relève donc de deux préfetures. Pourtant, nous avons trouvé intéressant de créer un réseau propre, interne à toute collectivité de nos cinq Maisons de services au public. D'ailleurs se réunira cet après-midi le premier comité de pilotage commun des cinq Maisons de services au public. Nous regroupons les partenaires des deux départements : Alpes-de-Haute-Provence et Hautes-Alpes.

Nos Maisons sont assez anciennes. Trois d'entre elles sont des Maisons dites « historiques », puisqu'elles sont issues de la première forme des MSAP, datant de 1996. À l'époque, il s'agissait de « relais emploi espace formation ».

Chaque Maison de services au public a contractualisé non seulement avec les sept opérateurs cités plus haut, mais également avec d'autres partenaires non conventionnés. L'une de nos Maisons compte, par exemple, trente partenaires, dont la Mission locale, des associations d'insertion pour l'Emploi, des associations caritatives, des associations liées à l'économie énergétique des bâtiments, etc. L'objectif est de pouvoir répondre à tous les questionnements des administrés dans leur vie quotidienne.

Nous travaillons, avec ces partenaires, dans une démarche de bureaux partagés. Même si ces partenaires sont de moins en moins présents physiquement au sein de nos locaux, il est intéressant d'entretenir avec eux un lien privilégié. Ainsi, nos agents doivent pouvoir les joindre facilement, grâce à un numéro direct, afin d'obtenir des réponses rapides et efficaces.

Au-delà du simple accueil et d'une simple orientation vers nos partenaires, nos agents sont amenés à accompagner de plus en plus les bénéficiaires sur le traitement de dossiers complexes : demande de retraite, déclaration d'impôts, violence conjugale, etc. Aujourd'hui, l'agent est bien plus qu'un simple guichetier ; il lui est demandé de nombreuses compétences.

Il est important de rappeler que les Maisons de services au public sont aussi des lieux d'animation. Ainsi, nous avons évidemment participé aux journées Portes Ouvertes, proposées par le réseau. Nous avons également animé une Semaine de l'Emploi, avec des ateliers réunissant bénéficiaires, employeurs et partenaires. Les bénéficiaires ont pu vivre des situations d'entretien d'embauche ou de rédaction de CV. Nous avons organisé un atelier sur l'estime de soi.

L'efficacité de ces Maisons est d'être un relai local entre les dispositifs nationaux ou départementaux et les réalités du terrain. Nous estimons que les dispositifs décrétés à l'échelle nationale peuvent avoir toute leur légitimité quand ils sont animés et intégrés à l'échelle locale. L'animation locale permet de faire connaître aux bénéficiaires certains dispositifs.

### **ÉMILIE BLOT, CHARGÉE DE MISSION A LA CAISSE DES DÉPÔTS**

Le Grand Prix des Maisons de services au public a pour objectif de mettre en lumière ce travail d'animation effectué localement.

### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DU SISTERONNAIS BUËCH**

Nous avons d'ailleurs déposé notre candidature pour ce Prix.

### **ÉMILIE BLOT, CHARGÉE DE MISSION A LA CAISSE DES DÉPÔTS**

Les candidatures, nombreuses, étaient de bonne qualité. Un catalogue listant tous les projets valorisés a d'ailleurs été créé. Je pourrais vous le transmettre. Il est de notre rôle de mettre en avant le travail d'animation du territoire que réalise les Maisons.

### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DU SISTERONNAIS BUËCH**

Le budget de nos cinq Maisons de services au public est constitué, pour l'instant, d'une addition des situations passées. Nous n'avons pas encore élaboré un véritable budget commun. Nous consacrons actuellement environ 260 000 euros au fonctionnement de ces cinq Maisons. Nous percevons une aide de l'État et du Département des Alpes-de-Haute-Provence de 110 000 euros. Notre collectivité s'implique énormément dans ce dispositif.

Cependant, les fonctions dévolues aux Maisons ne cessent d'augmenter. Récemment, les agents ont été chargés de la mission d'accompagner les usagers dans la réalisation des cartes grises et des permis de conduire. Cette mission représente, depuis un mois, 25 %. Je ne sais pas comment nous parviendrons à gérer cette situation, excepté en multipliant le nombre d'agents. Il faut donc espérer que le fonds inter-opérateurs augmente. Les questions sont soulevées : comment financer les Maisons ? À quel titre financer ces prestations ? En vingt ans, les prestations, confiées aux MSAP ou prises par défaut, ont significativement évolué. Notre territoire ne dispose plus d'assistante sociale de secteur depuis dix-huit mois. Des agents des Maisons ont donc pris le relai pour accompagner les usagers dans la constitution de dossiers APA (aide aux personnes âgées). À quel titre l'intercommunalité accomplit-elle cette mission ?

Nos Maisons proposent un accompagnement au numérique, grâce à l'intervention d'un animateur. En effet, il est indispensable d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives.



Le regroupement de nos cinq MSAP a permis de mutualiser certaines prestations. Ainsi, les agents de la communauté de communes, qui interviennent dans les MSAP, sont amenés à se déplacer et à se spécialiser sur certains sujets. Ainsi, il est possible de faire bénéficier les autres territoires de l'intercommunalité du savoir-faire des agents. L'agent MSAP constitue un véritable métier. Ces agents ont accumulé, au fil des années, énormément d'informations transmises par les différents partenaires. Malgré tout, il est nécessaire pour l'intercommunalité de leur permettre de se spécialiser sur des domaines d'intervention.

### ÉTIENNE FAURE, EXPERT ASSOCIE A TERRITOIRES CONSEILS

Je propose que Gérard Hénault, président de la communauté de communes Loches Sud Touraine, nous fasse part de son témoignage avant d'aborder l'aspect juridique du dispositif.

### COMMUNAUTE DE COMMUNES LOCHES SUD TOURAINE

La nouvelle communauté de communes est issue de la fusion volontaire de 4 communautés de communes, représentant 68 communes et 53 000 habitants. Par ces 4 communautés de communes précédentes, une exerçait pleinement la compétence MSAP, une l'exerçait avec un peu moins d'implication, et les deux dernières ne l'exerçaient pas du tout. Parmi ces deux dernières, l'une disposait d'un CIAS et l'autre a passé une convention avec La Poste pour ouvrir une MSAP Poste.

Le succès de la communauté de communes a rendu l'extension de la MSAP à la nouvelle communauté de communes extrêmement évidente :

- 14 partenaires ;
- des animations, dont les visas informatiques ou les visas anglais ;
- un lien très étroit avec le contrat local de santé, signé au sein du territoire. ;
- sur un territoire de 15 000 habitants, 300 contacts ont été pris la première année, pour atteindre 6 000 contacts en 2016.

L'extension aux 4 communautés de communes se passe politiquement bien. Les élus ont admis l'utilité de ces Maisons.

Néanmoins, l'articulation s'est avérée difficile pour la communauté de communes qui disposait d'un CIAS. Ce CIAS s'est retrouvé *de facto* à exercer des compétences qui pouvaient ressembler à celles de la MSAP. Or, il est parfois difficile de faire comprendre aux agents-cadres et aux élus que les compétences d'une MSAP diffèrent de celles d'un CIAS. Nous travaillons actuellement à créer un pôle social communautaire. Nous devons construire ensemble, sur le territoire de la ville centre de Loches, la Maison Départementale, le CIAS et la MSAP. Le projet actuel est de faire des MSAP la porte d'entrée de la communauté de communes, c'est-à-dire de monter en compétence les agents, au-delà de leurs missions MSAP. Ils pourront, à terme, régler les soucis des concitoyens, qui concernent directement à la communauté de communes. L'idée générale est de créer une Maison communautaire, qui regroupe les services départementaux, les CIAS et les MSAP.

Concernant la MSAP Poste d'un ancien territoire, il sera probable difficile d'obtenir un niveau précision dans le service comparable à celui des autres MSAP.

Je commence à percevoir une autre difficulté. Dans la mesure où nous produisons un travail de qualité, certains partenaires ont tendance à nous laisser faire, parfois au-delà du raisonnable. Par exemple, nous avons appris, par la presse, que nous devons désormais nous charger des cartes grises. Il aurait été intéressant d'en être informés au préalable. Cette information a créé une véritable panique au sein

du service. En effet, les agents n'avaient pas été formés à ce dispositif. Ce glissement de compétences sans moyens associés est inquiétant.

### **SYLVIE JANSOLIN, CHARGÉE DE MISSION DE TERRITOIRES CONSEILS**

Les Maisons de services au public risquent effectivement d'être victimes de leur succès. Il convient d'y réfléchir et de s'organiser.

### **COMMUNAUTE DE COMMUNES LOCHES SUD TOURAINE**

Ma position est proche de celle de Jacques Toubon. J'estime que la priorité doit être donnée à l'égalité d'accès au droit. Notre territoire est rural et peu peuplé. La population âgée n'a pas toujours accès aux informations. D'ailleurs, la desserte informatique n'est pas excellente. Nous avons donc besoin d'intervenir et nous intervenons de façon très volontaire. Néanmoins, nous constatons un véritable glissement, à nous transmettre implicitement des compétences. Par exemple, à la CAF, nous sommes passés d'une présence humaine à des visio-guichets, finalement animés par les agents de la communauté de communes. Nous devons rester méfiants. A minima une concertation préalable me paraît normale.

### **ÉTIENNE FAURE, EXPERT ASSOCIÉ À TERRITOIRES CONSEILS**

Je vous propose d'expliquer brièvement le dispositif. La **loi NOTRe** a fortement impacté les intercommunalités, avec deux mouvements concomitants en termes de compétences et de périmètre :

- l'évolution de compétences obligatoires et optionnelles des EPCI à fiscalité propre par transferts successifs, selon un calendrier allant du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 1<sup>er</sup> janvier 2020. La montée en charge est actuellement très importante. Parmi les nouvelles compétences optionnelles figure, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, la compétence Maisons de services au public ;
- la recomposition des périmètres intercommunaux : fusions, adhésions, retraits dans le cadre des schémas départementaux de coopération intercommunale (SDCI).

### **Contenu de la Compétence Maison de services au public**

Concernant la compétence Maison de services au public, **la loi NOTRe** dispose que l'EPCI constitue la structure de référence. Il existe désormais un libellé légal et explicite de la compétence : « *Création et gestion de Maisons de services au public et définition des obligations de service public y afférentes, en application de l'article 27-2 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.* »

La nouvelle compétence prévoit les obligations de service public en cas d'inadaptation de l'offre privée. Ainsi, les EPCI à fiscalité propre peuvent, dans leur domaine de compétence, définir des obligations de service public destinées à assurer la présence effective de certains services sur leur territoire. L'exécution d'obligations de service public donne lieu au lancement d'une procédure de mise en concurrence en vue de la sélection d'un opérateur de service. Les obligations de service public imposées à l'opérateur sélectionné font l'objet d'une compensation par l'EPCI à fiscalité propre. Le montant de cette compensation est indiqué dans l'appel d'offres.

### **L'exercice de la compétence est :**

- encadré par une **convention de mise en œuvre du schéma départemental** d'amélioration de l'accessibilité des services au public (établi après consultation des EPCI à fiscalité propre)

- subordonné à la signature **d'une convention avec des partenaires** sur la définition des services rendus aux usagers ; la zone dans laquelle la maison de services au public exerce son activité ; les missions assurées et les prestations délivrées dans le respect du schéma ; les conditions de financement et de fonctionnement de la MSAP et la mise en commun de moyens ; les modalités d'accès des personnes ayant des difficultés pour se déplacer.

La **loi NOTRe** crée un libellé statutaire, mais pas de contenu d'application exhaustif. Le contenu est modulé avec la convention ; il peut éventuellement être complété par une convention bilatérale entre gestionnaires et personnes morales partenaires. D'un côté, le contenu est désormais clairement défini par la loi, à titre optionnel. De l'autre côté, les conditions d'application peuvent être variables selon les territoires.

En cas de services communaux déjà existants, l'ensemble des moyens, droits et obligations sera repris par l'EPCI constitué. En l'absence de transfert de compétences à l'EPCI, les communes conservent la possibilité d'organiser une mutualisation de services entre elles.

La **loi NOTRe renforce le rôle de l'EPCI à fiscalité propre**, non seulement dans les compétences, mais aussi dans le cadre du schéma. En effet, un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public est élaboré sur le territoire de chaque département par l'État et le département, en associant les EPCI à fiscalité propre.

Ce schéma définit, pour une durée de six ans :

- un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services ;
- un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental ;
- une liste des services au public existant sur le territoire départemental à la date de son élaboration ou de sa révision, leur localisation et leurs modalités d'accès.

Le projet de schéma est transmis pour avis — et non pour accord — aux organes délibérants des EPCI à fiscalité propre, au conseil régional ainsi qu'à la conférence territoriale de l'action publique (CTAP) et, pour approbation, au conseil départemental. À l'issue de ces délibérations, le représentant de l'État dans le département arrête définitivement le schéma.

La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donne lieu à une convention signée, entre autres, par les communes et groupements intéressés, et par les organismes publics et privés concernés. Le schéma peut être révisé avant l'expiration du délai de six ans, sur proposition du représentant de l'État dans le département, du Département ou des EPCI à fiscalité propre, s'ils représentent soit la moitié au moins de ces établissements sur le territoire départemental, soit la moitié au moins de la population départementale.

### **Impact des fusions de communautés**

Concernant la compétence Maison de services au public, le principe de la fusion est le cumul des compétences jusqu'alors exercées par les anciens EPCI. Pour autant, il est possible de restituer ces compétences aux communes par décision du nouveau conseil communautaire. Si les compétences sont conservées par l'EPCI, il faudra se poser la question de l'harmonisation à l'échelle intercommunale.

Je souhaiterais interroger Madame Bermond, de la Communauté de communes du Sisteronais Buëch, sur les modalités d'extension et d'harmonisation du service sur le territoire des deux EPCI, qui n'exerçaient pas cette compétence avant la fusion

## **COMMUNAUTE DE COMMUNES DU SISTERONNAIS BUËCH**

Les Maisons de services au public couvraient le périmètre géographique de chaque territoire compétent. L'intégralité des bassins de vie du territoire est couverte au moins par une Maison de services au public. Cependant, le schéma départemental a mis en avant des propositions de maillage. Ainsi, pour un territoire, qui n'est pas issu d'une ancienne communauté de communes, mais qui est isolé à plus de vingtaines de minutes de trajet, il est préconisé l'installation d'une nouvelle Maison de services au public. Tel sera le sujet de la discussion de cet après-midi, dans le cadre du comité de pilotage. Il conviendra de déterminer la configuration à donner à ces MSAP. Dans le schéma départemental des Hautes-Alpes, il est également proposé un maillage en satellite, avec des points d'accueil et d'accompagnement (PAA). Ces PAA représentent des satellites d'une Maison de services au public. Il est préconisé deux PAA au sein de notre territoire.

L'harmonisation du service est réalisée aujourd'hui au travers de mutualisations de compétences. Nous pensons qu'il est inutile, au sein des Maisons de services au public, de déployer le même niveau de service sur tout le territoire. En revanche, un agent pourra faire appel, pour une question spécifique, à un collègue spécialisé qui pourra alors se déplacer d'une Maison à l'autre.

### **ÉTIENNE FAURE, EXPERT ASSOCIE A TERRITOIRES CONSEILS**

La loi prévoit la mention, dans la convention avec les partenaires, de la zone dans laquelle la maison de services au public exerce son activité. Néanmoins, avec les fusions, les EPCI se retrouvent avec des secteurs aux besoins variables. Je souhaiterais poser la question suivante à Madame Bermond et Monsieur Hénault : dans le projet de convention, y a-t-il eu une redéfinition de zonages ?

## **COMMUNAUTE DE COMMUNES LOCHES SUD TOURAINE**

Nous n'entendons pas avoir des zonages. La nouvelle communauté de communes est issue d'un acte volontaire. Certains principes, dont celui de la non-restitution des compétences, ont été établis en amont de la fusion. En réalité, nous avons restitué cette année la compétence de la voirie communale. En effet, la charge de la voirie municipale serait bien trop élevée pour une communauté de communes d'une superficie de 1 820 km<sup>2</sup>.

## **COMMUNAUTE DE COMMUNES DU SISTERONNAIS BUËCH**

Nous aussi nous sommes dans la même démarche concernant les maisons de services au public à la suite de la fusion des différents EPCI.

## **COMMUNAUTE DE COMMUNES LOCHES SUD TOURAINE**

Je constate que nos communautés de communes présentent beaucoup de similitudes ! Il faut souligner que la non-reprise des compétences constitue un facteur de cohésion au sein de la collectivité. En effet, les compétences déléguées par les communes ne sont généralement pas celles auxquelles elles sont attachées. Elles sont donc bien contentes de voir la communauté de communes les exercer à leur place.

Nous souhaitons que le service soit équivalent sur tout le territoire. Il est vrai que notre territoire est relativement rural, en dehors de la ville de Loches qui compte 7 500 habitants.

À la naissance du premier dispositif, pour arriver à un maillage territorial plus fin que celui demandé par le ministre Mézard, nous avons décidé d'associer pleinement chaque mairie. Le premier agent de Maison de services au public devait être la secrétaire de mairie. À cet effet, des réunions entre la DGS de la communauté de communes et les secrétaires de mairie ont été organisées régulièrement. Le thème de ces réunions était initialement la MSAP, puis les sujets se sont diversifiés : dématérialisation, etc. Il

faut savoir que les secrétaires de mairie sont des vecteurs d'opinion incontournables. Elles peuvent faciliter l'intégration des communes au sein de la communauté de communes. Il serait malvenu, lors de ces réunions, d'expliquer que le service n'est pas harmonisé sur l'ensemble du territoire. Nous avons donc choisi de ne pas créer des zones à exercice différencié.

#### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DU SISTERONNAIS BUËCH**

Le comité de pilotage de cet après-midi apportera des réponses quant à la volonté des élus. Toutefois, le vice-président en charge de cette thématique a déjà affirmé son souhait de créer un réseau. Il est question de s'appuyer sur le déploiement d'un groupement utilisateurs pour la fibre Internet.

Le ministre a annoncé le renfort du dispositif de Maisons de services au public sur les villes moyennes. Actuellement, la Maison de services au public de Sisteron est intégrée au CCAS de la commune. Il est difficile pour l'usager de trouver un service intercommunal dans un CCAS communal. Il faudra donc gérer cette difficulté dans les années à venir. Chaque territoire a ses spécificités. Une réflexion devra être menée en termes de locaux, de partenaires ou encore de transfert de personnels.

Nous envisageons de mettre en place un guichet de l'intercommunalité ; ce qui devrait donner une nouvelle image aux Maisons de services au public. Nous devons aussi gérer la présence de l'intercommunalité sur les anciens territoires. Nous conservons des pôles thématiques dans les anciens lieux physiques des intercommunalités. Nous avons mis en place, au sein des MSAP, un service d'instruction des droits des sols et un service de premier renseignement sur l'assainissement non collectif.

#### **COMMUNAUTE DE COMMUNES LOCHES SUD TOURAIN**

Nous avons la même idée : proposer un point d'entrée unique à la collectivité, pour que la situation soit claire dans l'esprit de nos concitoyens. C'est la raison pour laquelle nous souhaitons créer, dans la ville centre, en un lieu unique, un pôle social réunissant la Maison départementale, la Maison de services au public et le CIAS étendu. Cette maison commune pourra servir aussi bien pour un problème d'ordures ménagères que pour l'inscription à un centre aéré. Nous ne demanderons pas, pour autant, à nos agents MSAP de régler l'intégralité des problèmes. Simplement, les agents orienteront les usagers sur des éléments assez simples. Une montée en compétence technique leur sera proposée.

#### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DRAGA**

Notre communauté de communes reprend la compétence MSAP à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018. Actuellement, une seule Maison de services au public est présente sur une commune du territoire. Cependant, je pense que le rayonnement de cette Maison va bien au-delà du territoire de la commune. En effet, j'imagine que l'agent d'accueil n'exige pas de justificatif de domicile.

#### **COMMUNAUTE DE COMMUNES LOCHES SUD TOURAIN**

Effectivement, nous accueillons les visiteurs sans leur poser de question sur leur lieu de domicile.

#### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DRAGA**

Le service est donc rendu à tous. Concernant la ligne de compétence, j'avais imaginé que le texte de loi allait définir le champ d'intervention obligatoire d'une Maison de services au public. Or, il n'évoque que l'intervention en cas d'inadaptation de l'offre privée. Pouvez-vous nous donner un exemple concret d'inadaptation de l'offre privée ?

#### **COMMUNAUTE DE COMMUNES LOCHES SUD TOURAIN**

J'ai du mal à voir les champs qui ne sont pas couverts par nos Maisons. En effet, avec nos 14 partenaires, nous sommes capables de répondre à beaucoup de questions. Nous sommes, par exemple, en partenariat avec des associations locales d'insertion. Le modèle n'est sans doute pas applicable à tout le territoire français. La réponse est différenciée. Toutefois, il semble difficile de ne pas proposer à nos concitoyens des services que toutes les autres MSAP offrent, comme l'accompagnement pour les cartes grises.

#### **ÉTIENNE FAURE, EXPERT ASSOCIE A TERRITOIRES CONSEILS**

La disposition précédemment évoquée, concernant l'intervention de l'EPCI compétent en cas d'inadaptation de l'offre privée est redondante avec la convention, qui liste l'ensemble des missions et des projets. Elle pourrait éventuellement avoir pour intérêt de combler une lacune dans l'offre mentionnée dans la convention. Mais il faut rappeler que dans ce cas la loi prévoit des compensations financières à la charge de l'EPCI

#### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DU SISTERONNAIS BUËCH**

Par exemple, notre territoire est en carence d'assistante sociale. Il aurait pu être envisagé de faire appel à un agent en interne, mais pour cela, il faut des compétences.

#### **COMMUNAUTE DE COMMUNES LOCHES SUD TOURAINE**

La carence relève du conseil départemental.

#### **COMMUNAUTE DE COMMUNES DRAGA**

Une partie de notre territoire est située en zone blanche Internet. Aussi, une DSP a permis de résoudre la carence en opérateur privé, grâce à des boucles locales alternatives.

#### **ÉTIENNE FAURE, EXPERT ASSOCIE A TERRITOIRES CONSEILS**

Dans votre exemple, il s'agit clairement d'une inadaptation de l'offre privée. La loi apporte un dispositif supplémentaire, dans l'hypothèse où la convention n'aurait pas pu réunir partenaires publics et privés sur le panel attendu. Pour l'instant, dans les pratiques connues, l'EPCI s'en tient au contenu de la convention entre partenaires.

#### **COMMUNAUTE DE COMMUNES LOCHES SUD TOURAINE**

Concernant la desserte numérique, nous envisageons une participation à un syndicat départemental. Nous aurons à verser environ 9 millions d'euros, pour équiper tout le territoire en fibre optique. Ce projet est envisagé dans le cadre de l'aménagement du territoire, et non dans le cadre de la compétence MSAP.

#### **ÉTIENNE FAURE, EXPERT ASSOCIE A TERRITOIRES CONSEILS**

À un moment donné, en effet, se posera la question des limites d'intervention des Maisons de services au public au regard des compétences par ailleurs exercées dans des domaines obligatoires et optionnels.

## COMMUNAUTE DE COMMUNES LOCHES SUD TOURAINE

Sur ce type d'opérations, l'ingénierie technique et financière est très compliquée. Il semble donc difficile de confier ce projet aux Maisons de services au public.

### SYLVIE JANSOLIN, CHARGÉE DE MISSION DE TERRITOIRES CONSEILS

La Maison de services au public, à l'instar de Territoires Conseils, exerce une mission d'accompagnement. L'accompagnement ne signifie pas de faire à la place des autres. Il est souvent difficile de savoir où la mission commence et où elle doit s'arrêter. En tout état de cause, la MSAP doit offrir aux citoyens la possibilité de poser leurs questions ; elle doit leur apporter accueil, conseil, contact et support.

Certaines questions posées par les participants renvoient à des situations très particulières, qui nécessitent une réflexion plus approfondie qui dépasse le cadre de ces réunions. Afin d'obtenir la meilleure réponse possible, contactez le service de renseignements téléphoniques de territoires Conseils :

- par téléphone au 0970 808 809
- par mail sur le site Internet [www.caissedesdepotsdesterritoires.fr](http://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr) en cliquant sur APPUI JURIDIQUE ou TÉLÉPHONE. Vous y trouverez également une rubrique « Questions-réponses ».

Dans le cadre des missions d'intérêt général de la Caisse des Dépôts, ce service est accessible gratuitement à toutes les intercommunalités, quels que soient leur taille et leur type, ainsi qu'aux communes de moins de 10 000 habitants.