



Votre point de contact
avec toutes les administrations

RELAIS SERVICES PUBLICS

FONCTIONNEMENT ET LABELLISATION

- Fiche 1** : Relais Services Publics : mode d'emploi par le public (page 2)
- Fiche 2** : La labellisation d'un Relais Services Publics (page 4)
- Fiche 3** : Le financement d'un Relais Services Publics (page 7)
- Fiche 4** : Les engagements de la Charte nationale de qualité des Relais Services Publics (page 10)
- Fiche 5** : Les outils de communication disponibles (page 11)
- Fiche 6** : Relais Services Publics : éléments de contexte (page 13)



FICHE 1

RELAIS SERVICES PUBLICS

MODE D'EMPLOI PAR LE PUBLIC

Définition d'un Relais Services Publics

Les Relais Services Publics, c'est la possibilité d'être accueilli par un même agent pour obtenir des informations et effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics.

Missions

Assurer un service de proximité et un accompagnement personnalisé.

Faciliter les démarches administratives, notamment grâce à l'administration électronique et des connexions à Internet en libre accès dans certains relais.

Garantir la qualité de service.

Comment ça marche ?

Les usagers qui se rendent dans un Relais Services Publics sont accueillis par un agent dont les compétences en matière d'informations et d'aide aux démarches administratives sont transversales à plusieurs administrations ou organismes.

Selon les situations locales, l'utilisateur pourra bénéficier d'un accès à Internet, à une ligne téléphonique et/ou à un visio-guichet, qu'il pourra utiliser seul ou avec l'agent du Relais Services Publics.

Le Relais Services Publics peut être installé dans les locaux d'une communauté de communes, à la mairie, à la sous-préfecture, dans le local d'un organisme partenaire ou d'une association.

Le Relais Services Publics est animé par un/des agents spécialement formés. Ils ont pour missions d'accueillir et d'informer les usagers, de leur expliquer les démarches administratives adaptées à leur situation, de les aider à constituer leurs dossiers. Inspirés par les demandes des usagers, les services rendus concernent principalement le champ des prestations sociales et celui de l'aide à l'emploi.



Grâce aux Relais Services Publics, l'usager peut notamment :

- Obtenir des renseignements administratifs de tout ordre,
- Obtenir des explications sur le langage administratif et les courriers,
- Obtenir un formulaire et sa notice,
- Effectuer ses démarches en ligne,
- Se faire aider dans la constitution d'un dossier,
- Suivre son dossier personnel, pour les administrations qui ont ouvert le suivi de dossier sur Internet (ANPE, CNAF, CNAM, UNEDIC...),
- Obtenir un rendez-vous avec un agent d'une administration, si sa demande le nécessite. Selon les cas, le rendez-vous pourra s'effectuer sur place, par téléphone ou par l'intermédiaire d'un visio-guichet.

Dans un Relais Services publics, l'usager a accès au même endroit à un large bouquet de services publics. Il bénéficie d'un cadre et d'un accompagnement privilégié pour effectuer ses démarches administratives, notamment grâce aux nouvelles technologies.



FICHE 2

LA LABELLISATION D'UN RELAIS SERVICES PUBLICS

Qu'est-ce qu'une labellisation ?

C'est une décision du Préfet (de département) qui autorise un guichet polyvalent à bénéficier du nom de « Relais Services Publics ». La labellisation vise à :

- offrir au public davantage de lisibilité sur les nombreuses expériences de maisons de services publics et autres formes de guichet unique polyvalent,
- aider les projets en ce domaine en leur donnant **un cadre de référence commun**,
- faire progresser toutes ces structures en les fédérant **sous une même appellation**, avec des engagements et des principes de fonctionnement partagés.

La labellisation peut bénéficier à des structures nouvelles ou à des structures existantes. Elle se traduit pas le respect d'un même cahier des charges, d'une charte nationale de qualité (*cf fiche 4*), mais aussi par l'utilisation d'une même identité visuelle déclinée sur différents supports d'information et de communication (*cf fiche 5*).

Les critères de labellisation des Relais Services Publics sont le résultat d'une réflexion menée par la Direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME) et la Délégation interministérielle pour l'aménagement et la compétitivité des territoires (DIACT) avec de nombreux partenaires nationaux et locaux. Un dispositif d'animation et de coordination en réseau est assuré au niveau départemental par la préfecture et au niveau national par une cellule animée par la DGME et la DIACT.

Pourquoi labelliser ?

La labellisation Relais Services Publics est demandée au Préfet (de département) de préférence par une communauté de communes, un syndicat mixte de pays ou de parc ou un département.

Pour les collectivités locales, l'adhésion au dispositif des Relais Services Publics permet de créer, renforcer ou développer un accueil polyvalent du public, proche et de qualité, en bénéficiant d'un soutien administratif fort de l'État, lié à la campagne nationale de labellisation.

Pour les opérateurs de service public, c'est un moyen de garder le contact avec le public, y compris dans les zones les plus reculées, et de proposer un service plus personnalisé, notamment grâce aux nouvelles technologies. Par exemple, un contact direct entre l'utilisateur et l'agent qui traite son dossier pourra s'établir par l'intermédiaire de visio-guichets, évitant ainsi des déplacements de part et d'autre.



Pour l'État, l'objectif est de renforcer la présence et la qualité du service public, notamment en milieu rural à des conditions de coûts raisonnables, tout en assurant la diffusion des nouvelles technologies dans l'administration et auprès du public.

Pour tous, l'objectif est de promouvoir la proximité et la qualité des services rendus dans le département, dans une logique d'aménagement du territoire et de coordination de l'offre de services publics.

La labellisation de Relais Services Publics est un outil de mise en œuvre prévu par la Charte sur l'organisation de l'offre de services publics et au public en milieu rural signée le 23 juin 2006 par le Premier ministre avec l'Association des maires de France (AMF), 15 grands opérateurs de services ou organismes à vocation sociale ou réseaux consulaires (EDF, La Poste, SNCF, GART, GDF, ONF, ANPE, UNEDIC, CNAF, CNAM, CNAV, CCMSA, ACFCI, APCM, APCA).

Les principaux critères de labellisation (pour plus de détail, voir en annexe le cahier des charges)

1. La coopération étroite avec **au moins 2 partenaires importants**, dont au moins un dans le domaine de l'emploi et de la formation (ANPE, ASSEDIC, Maison de l'emploi ou Mission locale...) et un dans le domaine des prestations ou de l'aide sociales (CAF, CPAM, MSA ...).
2. La garantie d'un service d'une **durée hebdomadaire minimum** (24 heures) assuré par un **agent spécialement formé** par un stage dans chaque administration ou organisme partenaire.
3. La disposition d'un **équipement informatique** comportant au minimum un ordinateur connecté à Internet.
4. La signature d'une convention locale comportant l'adhésion à la charte nationale de qualité des Relais Services Publics.
5. Des **outils de communication** et de signalétique communs.

La gestion du Relais Services Publics

Elle peut :

- être assurée par l'entité qui demande la labellisation (de préférence une communauté de communes, un syndicat mixte de pays ou de parc ou un département),
- ou être confiée par exemple à une association, un opérateur public ou un GIP.

La forme juridique du Relais Services Publics n'est pas un critère de labellisation.



La présentation de la demande de labellisation

La demande de labellisation comme Relais Services Publics est présentée sous une forme libre mais suffisamment détaillée pour permettre au préfet de département d'apprécier la conformité aux critères. Elle peut concerner plusieurs Relais Services Publics ou même un réseau déjà organisé.

Voici quelques éléments de constitution du dossier de demande de labellisation :

- La ou les convention(s) de partenariat entre les différents partenaires du projet.
- Les modalités de financement du Relais, qui devront être annexées à la convention.
- La charte nationale de qualité des Relais Services Publics, signée par l'ensemble des partenaires du Relais. Le porteur de projet devra également préciser les moyens qu'il met en œuvre pour chaque engagement.
- La description précise des modalités d'organisation du service (lieu, horaires, matériel informatique, agents du Relais, agent référent dans les services publics, organisation de la formation ...).

Documents de référence

- Loi et décret. Juridiquement, un RSP est une « maison des services publics », à laquelle sont applicables les règles générales posées par la loi et le décret disponibles à l'adresse suivante :

http://www.diact.gouv.fr/datar_site/datar_confSP.nsf/Frameset_Actus?readform&ID=CLAP-6NLCWW&

- Charte sur l'organisation de l'offre de services publics et au public en milieu rural l'organisation d l'offre de services publics et au public en milieu rural du 23 juin 2006, disponible à l'adresse suivante :

http://www.premier-ministre.gouv.fr/IMG/pdf/charte_services_publics.pdf

- Circulaire interministérielle du 2 août 2006, disponible à l'adresse suivante :

http://www.diact.gouv.fr/datar_site/datar_confSP.nsf/Frameset_Actus?readform&ID=CLAP-6SJJ32&

**La labellisation des Relais Services Publics permet de promouvoir,
d'harmoniser et de garantir la qualité du service rendu aux usagers sur
l'ensemble du territoire.**



FICHE 3

LES AIDES AU FINANCEMENT D'UN RELAIS SERVICES PUBLICS

Financement de l'équipement des Relais

Cet équipement comprend le ou les postes informatiques, l'ameublement et l'aménagement du local.

Les partenaires peuvent être sollicités, notamment pour une aide en nature : postes informatiques ou équipements connexes (postes de visio conférence ou bornes multi services), etc.

L'État peut apporter une aide en recourant :

- au FNADT, soit au titre de la section locale, soit au titre de la section générale pour les 20 M€ en 2006 consacrés aux pôles d'excellence rurale et aux services publics ;
- à la seconde part de la dotation de développement rural – DDR – (20 M€ en 2006), après avis de la commission départementale d'élus compétente et sous réserve que la collectivité porteuse du projet soit éligible.
- aux fonds structurels européens 2007-2013. Les principes sont les suivants. Le projet de Cadre de référence stratégique national au 31 octobre 2006

a) **analyse** : « Pour les prochaines années, il s'agit donc d'établir la continuité et la complémentarité entre les dispositifs des politiques nationales et ceux définis d'une part dans le cadre du règlement de développement rural et d'autre part dans le cadre de la politique de cohésion économique et sociale. Cela se fera en intervenant notamment sur les infrastructures (transports, télécommunications), sur les services, sur les compétences, sur les capacités d'accueil et sur la qualité de l'environnement (constitution de pôles ruraux attractifs), avec des actions innovantes, notamment dans les TIC, l'innovation technologique et le soutien aux PME, les offres de service et l'énergies renouvelables, etc »



b) **fixe comme « Priorité »** pour les fonds structurels :

Pour répondre aux enjeux de développement des zones rurales, les interventions des fonds structurels en milieu rural ... se concentreront sur les domaines suivants, en cohérence avec les thèmes d'intervention prioritaires de l'objectif « compétitivité régionale et emploi » et avec les orientations stratégiques communautaires relatives à la politique de cohésion :

- Développement de services innovants à la population, comme le transport à la demande ou des services liés à l'accueil et à l'intégration des nouvelles populations ;
- Accessibilité : infrastructures dans les zones isolées ou enclavées, déploiement et couverture territoriale des réseaux et services TIC (pour les populations et les entreprises) ;
- Investissement dans le capital humain, accès à l'emploi et inclusion sociale »

Les Programmes opérationnels (en cours de préparation) déclineront ces principes dans chaque région.

Financement du fonctionnement des Relais

Les Relais Services Publics doivent offrir une garantie de pérennité pour marquer une évolution structurelle dans l'offre de service en zone rurale. A cet égard, une convention de financement d'une durée minimale de 3 ans et préférablement de 5 ou 7 ans (dans le cas d'une contractualisation en Contrat de projets État-Région 2007-2013 – volet territorial) doit être conclue lors du lancement du Relais. Par circulaire du 6 mars 2006, le Premier Ministre a prévu que « le volet territorial... portera sur les thématiques suivantes : Adaptation des services au public et accompagnement des initiatives innovantes dans le domaine des services à la personne... ».

Le coût récurrent d'un RSP se situera le plus souvent entre 50 000 et 60 000 € pour la structure qui le supporte, dans la mesure où la polyvalence requiert l'emploi d'un agent formé et motivé. La structure support du RSP doit recevoir de l'État une subvention récurrente couvrant une partie de cette somme.

En accompagnement de l'octroi du label, l'Etat contribue à hauteur de 10 000 € chaque année au fonctionnement d'un Relais. Cette somme peut être contractualisée au titre du FNADT (Programme 112) dans le Contrat de projets État-Région 2007-2013 - volet territorial.

Il est rappelé que la dotation de développement rural – 2^{ème} section – peut contribuer à financer le fonctionnement.



La création du Relais Services Publics peut s'inscrire dans le cadre de la réorganisation du réseau du Trésor public. Dans ce cas, si une trésorerie est fermée dans le canton où est mis en place un RSP, le Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie versera un financement de 10 000€ par an à la structure support du RSP, pendant la durée de fonctionnement de celui-ci.

Toutefois, cette somme laisse, selon les cas, 60 à 80 % du financement à la charge de la structure locale. Les financements complémentaires suivants pourront être recherchés :

- Par La Poste, si un agent du Relais Services Publics tient en même temps une agence postale communale ;
- Par les organismes sociaux pour le compte desquels le Relais Services Publics est amené à intervenir en réponse à la demande des usagers. Par lettre du 15 juin 2006, l'État a demandé à ces organismes de « définir de manière efficace et équitable les modalités de leur participation au fonctionnement de chaque Relais Services Publics, notamment en matière de TIC ou sur le plan financier ».

Cet engagement est mis en œuvre lorsqu'un de ces organismes (ANPE, ASSEDIC, CAF, CPAM, CRAM, MSA) s'appuie sur un RSP pour réorganiser et/ou améliorer son réseau d'accueil de proximité. L'adhésion de l'ANPE, de l'UNEDIC, de la CNAF, de la CNAM, de la CNAV et de la CCMSA à la Charte des services au public en milieu rural doit être rappelée à cette occasion. Les Missions locales et Centres intercommunaux d'action sociale seront également sollicités ;

- Par les collectivités locales (autres que celle qui porte - le plus souvent - le Relais), en particulier le conseil général qui peut ainsi disposer d'un réseau de proximité pour les prestations dont il a la charge.



FICHE 4

LES ENGAGEMENTS DE LA CHARTRE NATIONALE DE QUALITÉ

Qu'est-ce que la Charte nationale de qualité des Relais Services Publics ?

Commune à l'ensemble des Relais Services Publics, la charte indique les engagements de qualité auxquels s'astreignent le Relais Services Publics et ses partenaires. Chaque Relais y mentionne les noms des administrations et organismes partenaires.

À la fois charte d'engagement, mais également règlement intérieur et cahier des charges, c'est un document de référence qui explique en détail les moyens à mettre en œuvre pour garantir la qualité de l'accueil et des services rendus à l'utilisateur.

Les engagements de la charte pour mieux servir l'utilisateur

Voici les 5 axes majeurs, dans lesquels se répartissent les 19 engagements de la charte nationale de qualité des Relais Services Publics:

- 1. Un accès facilité au Relais Services Publics et à ses partenaires**
- 2. Un accueil attentif et courtois**
- 3. Une réponse aux demandes de l'utilisateur dans un délai annoncé**
- 4. Une réponse systématique aux réclamations des utilisateurs**
- 5. Un agent à l'écoute pour progresser**

Les Relais Services Publics font partie des initiatives de modernisation de l'Etat menées dans le sens d'une amélioration générale de la qualité des services publics, notamment de l'accueil des utilisateurs.



FICHE 5

LES OUTILS DE COMMUNICATION DISPONIBLES

Un ensemble d'outils de communication au service de la promotion des Relais Services Publics et de l'information des usagers

L'harmonisation des outils de communication des Relais Services Publics fait partie du processus de labellisation mis en place au niveau national. Voici une présentation des différents outils dédiés à la promotion des Relais Services Publics et à leur identification par le grand public.

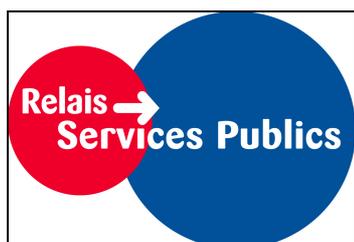


Logo RSP

Le logo permet d'identifier visuellement le service et de le localiser. Un autocollant représentant ce logo est disponible. Il permet d'habiller les locaux, les bureaux de votre Relais Services Publics ou des bornes multimédia.

Le dépliant

Essentiellement destiné au grand public, ce dépliant recto-verso présente l'objectif et les services offerts par le Relais Service Publics. Ce document est personnalisable, afin de pouvoir indiquer au verso les coordonnées du Relais Services Publics concerné/ le plus proche.



L'affiche

L'affiche peut être disposée dans les administrations ou organismes partenaires, à la préfecture et dans les collectivités locales voisines. Elle est également personnalisable, pour indiquer aux usagers le relais le plus proche de leur domicile.

Le panneau sur pied ou Kakemono

Placé à l'entrée du Relais Services Publics, il localise précisément le point d'accès aux services offerts, auxquels il donne de la visibilité et dont il rappelle la nature.

L'enseigne murale

Cette enseigne, placée en relief sur la façade du bâtiment, permet aux usagers de repérer le Relais Services Publics.



FICHE 6

RELAIS SERVICES PUBLICS : éléments de contexte

Bien répondre aux besoins de la population

Pour répondre à la demande de la minorité de la population la moins familiarisée avec les procédures administratives, un accueil de premier niveau (information, explication, orientation transversales aux organismes publics) est souhaitable en proximité sur l'ensemble du territoire, notamment rural.

Pour la majorité de la population, plus familière des procédures administratives, la formule d'un guichet unique permet de gagner du temps en effectuant en même temps des démarches à destination de plusieurs administrations ou organismes.

Cette fonction d'accueil et de médiation est actuellement assurée par diverses voies : mairies, travailleurs sociaux, points d'accueil offrant une polyvalence plus ou moins étendue... Aussi, une homogénéisation dans le sens de la transversalité de cette fonction d'accueil semble souhaitable.

Cette problématique est commune à la quasi-totalité des pays européens, qui ont développé des formes variées de guichets uniques, parfois depuis la première moitié du vingtième siècle. De même, tous nos voisins européens développent l'accès aux prestations administratives par Internet, en les coordonnant, sous forme de « guichets uniques virtuels ».

En France, la quasi-totalité des communes sera raccordée au haut débit fin 2007.

La riche expérience des maisons des services publics

Depuis une quinzaine d'années, plusieurs formes de maisons des services publics ont été organisées :

- Points publics en milieu rural
- Espaces publics emploi-formation - EREF
- Plates-formes de services publics
- Centres sociaux ou associatifs, etc...



Au total, environ 400 structures assez diverses ont été créées, souvent à l'initiative des collectivités locales avec l'appui de l'État, ou à l'initiative de l'État. Ces points d'accueil du public, à vocation polyvalente, sont regroupés sous le nom de maisons des services publics.

Que signifie l'expression « maison des services publics » ? Il s'agit d'une expression générique, transversale, utilisée par la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations :

« Afin de faciliter les démarches des usagers et d'améliorer la proximité des services publics sur le territoire en milieu urbain et rural, une maison des services publics réunit des services publics relevant de l'Etat ou de ses établissements publics, des collectivités territoriales ou de leurs établissements publics, des organismes de sécurité sociale ou d'autres organismes chargés d'une mission de service public parmi lesquels figure au moins une personne morale de droit public. Des personnes dont l'activité ne relève pas d'une mission de service public peuvent également, dans le respect des règles applicables, notamment, en matière de concurrence, participer à une maison des services publics. »

Les maisons des services publics sont soit à vocation générale, soit à vocation thématique, le plus souvent pour l'aide à l'emploi, les demandes de prestations sociales ou l'insertion sociale.

Les maisons des services publics assurent principalement une fonction d'explication du langage administratif sur une très large palette de prestations. Les usagers peuvent y trouver, selon les endroits, trois niveaux de fonctions :

- une fonction « accueil commun polyvalent » est présente partout, à des fins d'information et d'orientation ;
- souvent s'y ajoute une fonction remise des dossiers à constituer,
- rarement une fonction de transmission des dossiers et de suivi des réponses.

En outre, les maisons des services publics accueillent souvent des permanences d'organismes publics, tenues par leurs agents. Le nombre d'organismes publics peut dépasser la vingtaine dans les grosses structures. Différentes les unes des autres, les maisons des services publics sont chacune bien adaptées à leur contexte territorial.

Au total, les maisons des services publics, notamment en milieu rural, constituent une amélioration sensible du service public et de la proximité d'accès, et sont appréciées des usagers. Leurs agents ont le sentiment d'innover et sont attachés à rendre un service diversifié et particulièrement attentif aux personnes.



Les maisons des services publics, créées depuis une quinzaine d'années, présentent cependant des points faibles :

- nées de l'initiative locale, elles sont différentes les unes des autres et manquent globalement de lisibilité pour le public,
- elles sont souvent isolées les unes des autres et manquent de coordination et de soutien. La région PACA constitue l'une des exceptions à cette remarque grâce à l'association dynamique que les maisons des services publics en milieu rural ont constituée entre elles,
- il n'y a pas de dynamique collective pour progresser dans la qualité des prestations,
- la création des maisons des services publics, en ne faisant pas l'objet d'un engagement collectif de leurs acteurs, nécessite chaque fois de gros efforts locaux pour redéfinir leur contour, leurs missions...

La démarche des Relais Services Publics vise à réduire ces points faibles et à lancer une nouvelle dynamique de création de points d'accueil polyvalent du public.

Une nouvelle dynamique avec les Relais Services Publics

L'État et les grands organismes publics ont pris l'engagement de développer des points d'accueil polyvalent en signant avec l'Association des maires de France, le 23 juin 2006, la « Charte sur l'organisation de l'offre de services publics et au public en milieu rural ». Celle-ci donne un signal clair en faveur d'organisations innovantes de l'accueil du public, les acteurs locaux et nationaux s'engageant à « rechercher toutes les formules de mutualisation, de regroupement – notamment sous la forme de l'offre d'un bouquet de services et de relais de services publics ».

L'organisation de Relais Services Publics est ainsi prévue par la Charte comme une modalité d'application et de progrès. Par la circulaire du 2 août 2006, les Préfets de département ont été invités à labelliser, sous le nom de Relais Services Publics, des structures d'accueil polyvalent du public existantes ou nouvelles. Un cahier des charges assez souple permet de faire participer à la démarche des maisons des services publics existantes et d'origines diverses, mais répondant à des objectifs et des contraintes convergentes. Une charte nationale de qualité garantit une excellence de la prestation de services réalisée. Une coordination et une animation en sont assurées au niveau départemental et, au niveau national, par la DIACT¹ et la DGME².

¹ Délégation interministérielle pour l'aménagement et la compétitivité des territoires

² Direction générale de la modernisation de l'Etat