

MINISTÈRE DE L'ESPACE RURAL ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Paris, le 08 OCT. 2010

Le Ministre de l'espace rural et de l'aménagement  
du territoire

à

Mesdames et Messieurs les préfets des départements

de l'Aisne (02), des Hautes-Alpes (05), du Cantal (15),  
de la Charente-Maritime (17), du Cher (18), de la  
Haute-Corse (2B), de la Creuse (23), du Doubs (25), de  
l'Eure (28), de la Gironde (33) du Lot (46), de la  
Lozère (48), de la Manche (50), de la Marne (51), de la  
Mayenne (53), de la Meuse (55), du Morbihan (56), du  
Pas-de-Calais (62), du Bas-Rhin (67), du Rhône (69),  
de la Seine-et-Marne (77), de l'Yonne (89), de la  
Réunion (974)

**Pour information** : Messieurs les préfets de région

NOR EATV1026055C

**Objet** : mise en oeuvre de l'accord national du 28 septembre 2010 visant à développer une offre commune et complémentaire de services publics et au public.

**P.J.** : moyens mis à disposition, courrier aux opérateurs de l'Etat, liste des contacts DATAR-ETD, accord national

Le comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire du 11 mai dernier a acté une nouvelle impulsion nationale en faveur des formes partenariales de délivrance des services dans les territoires (cf. relevé de décisions du CIADT qui vous a été adressé)

Cette décision a abouti à l'élaboration d'un accord national, que j'ai co-signé avec 11 acteurs nationaux le 28 septembre dernier.

### **I – L'accord national**

L'objectif de l'accord national est d'expérimenter une organisation mutualisée et partenariale de l'offre de services au public, qui vise à renforcer l'accès à ces services dans les territoires.

Cette expérimentation concerne 23 départements dont le choix a fait l'objet d'une concertation et d'un dialogue avec les opérateurs au niveau national afin de refléter l'ensemble des types de territoires ruraux.

Elle comporte des engagements opérationnels de trois types :

- aménagement des points d'accueil existants des opérateurs, de l'Etat, et des collectivités territoriales volontaires pour accueillir et délivrer des services des partenaires
- création de nouveaux sites multiservices et multi opérateurs
- amélioration de l'accessibilité physique ou numérique des prestations de chaque partenaire

Les actions proposées ne sont pas prédéfinies au sein de chaque département. Elles ont vocation à être mises en œuvre en fonction des configurations locales et des discussions que vous mènerez avec les opérateurs et les collectivités territoriales volontaires. Elles restent toutefois circonscrites au périmètre global d'expérimentation des 23 départements. Il vous appartient donc de décliner très concrètement cet accord qui constitue un socle mais qui n'épuise pas les formes de mutualisation de services qui vous paraîtront pertinentes.

L'expérimentation sera conduite pendant une période de 18 mois, à compter de la signature de l'accord national.

## **II - La mise en œuvre départementale de l'accord**

Votre investissement dans la démarche est déterminant dans la mesure où il est nécessaire d'adapter à chaque situation locale les engagements pris par l'Etat et les opérateurs au niveau national. L'objectif qui vous est assigné est d'aboutir dans des délais rapprochés à la signature d'un contrat départemental permettant de renforcer l'accessibilité aux services au public au moyen du partenariat entre l'Etat, les opérateurs et les collectivités territoriales qui souhaiteront bénéficier de cette démarche.

\*

Vous désignerez à vos côtés un chef de projet, véritable ensemblier de la démarche, pour être l'interlocuteur privilégié de l'ensemble des partenaires, et vous appuyer dans l'organisation et les travaux du comité de pilotage départemental.

La DATAR, assistée d'ETD - Entreprises, Territoires et Développement, ainsi que la Caisse des dépôts, apporteront leur appui à l'ensemble du dispositif.

### **1. calendrier de la démarche**

Les échéances à respecter sont :

Dès réception de la circulaire	Désignation d'un correspondant départemental dont les coordonnées doivent être envoyées à : <a href="mailto:experimentation.SP@datar.gouv.fr">experimentation.SP@datar.gouv.fr</a>
15 octobre 2010	Date limite pour formuler des demandes d'aide à la réalisation du diagnostic
29 octobre 2010	Date limite pour la réunion du comité départemental de pilotage
15 décembre	Transmission du diagnostic départemental, des résultats de la concertation et de l'avant-projet de contrat départemental assorti des éventuelles

- 2010 demandes de financement (investissement et fonctionnement) et de labellisation RSP
- 20 janvier 2011 Validation au niveau national de l'avant-projet de contrat départemental
- janvier au 15 mai 2011 Signature du contrat départemental

## **2. Le comité de pilotage et de suivi départemental**

### **▪ Missions**

Le comité de pilotage :

- valide le diagnostic sur l'accès aux services relevant des opérateurs,
- identifie et valide les projets ainsi que les sites de mise en œuvre des expérimentations.

### **▪ Composition**

Vous composerez et réunirez, sous votre présidence, ce comité autant de fois que le jugerez utile pendant la période d'expérimentation.

Participeront à ce comité:

- les opérateurs signataires de l'accord
- la Caisse des dépôts
- le conseil régional
- le conseil général
- l'association départementale des maires
- les collectivités territoriales et EPCI que vous jugerez utiles d'associer
- toute autre personne morale ou physique que vous jugerez utile d'associer (auxiliaires de services publics...)

Le Directeur régional de la Caisse des dépôts de votre département apportera son appui en terme d'animation du comité départemental. Il pourra également mettre à la disposition du comité et en fonction des besoins :

- son réseau auprès des acteurs publics locaux, publics et privés (opérateurs, collectivités territoriales et leurs groupements, entreprises...)
- des expertises pour l'analyse des projets d'expérimentation et l'étude de leurs modèles de fonctionnement économique.

Vous pourrez faire évoluer la composition de ce comité en fonction des besoins de l'expérimentation.

Vous réunirez le comité de pilotage et de suivi pour la première fois au plus tard le **29 octobre 2010** pour lui présenter et proposer les modalités de travail, le calendrier et les premiers éléments de diagnostic.

## **3. L'implication des acteurs locaux**

Il est essentiel que cette démarche ait une dimension partenariale et associe les opérateurs et les collectivités territoriales volontaires. En particulier, vous veillerez à l'implication concrète et opérationnelle des représentants des opérateurs signataires.

Ces derniers devront clairement vous indiquer les actions qu'ils souhaitent mettre en œuvre en déclinaison de l'accord. Vous trouverez, en annexe jointe, le courrier que je viens d'adresser aux opérateurs nationaux (cf. annexe 2).

#### **4. Le diagnostic**

Vous devez, en tout logique, être déjà en possession d'un diagnostic départemental des services au public, tant en termes de maillage que de besoins de services, à la suite des instructions qui vous ont été données par circulaires ministérielles et de la DATAR des 27 mai et 6 août 2008, puis du 18 août 2009.

A partir de ces informations, de celles que vous fourniront les opérateurs signataires de l'accord et éventuellement la DATAR, vous actualiserez et complétez le diagnostic de l'offre de services départementale. L'accord national prévoit notamment dans son chapitre IV-1 la transmission par les opérateurs au comité de pilotage départemental de toute information utile, en particulier des cartographies d'implantation des sites d'accueil du public et de services au public, physiques ou dématérialisés.

Ce diagnostic devra être établi au regard des « territoires vécus », principalement les bassins de vie, de la situation de la carte intercommunale et de ses évolutions potentielles. Il fera apparaître les modes et les temps d'accès aux services, leur fréquence et leur fréquentation, ainsi que les évolutions nécessaires en la matière.

Vous serez particulièrement attentif à l'accessibilité aux services aux marges départementales et prendrez si nécessaire l'attache des préfets des départements contigus. En effet la demande des populations peut être satisfaite à proximité mais dans un département voisin. Dans l'hypothèse où l'amélioration de l'accès aux services devrait se traduire par la création de points d'accueil ou l'accroissement de l'offre dans un département limitrophe, le ou les projets pourraient alors figurer dans le contrat départemental et être éligible, le cas échéant, à un financement de l'Etat.

A titre exceptionnel, et s'il s'avère qu'il s'agit soit d'un premier diagnostic, soit que le diagnostic existant mérite des compléments nécessitant une aide financière ponctuelle, un appui financier pourra être accordé, plafonné à 20 000€. Il conviendra que vous en fassiez la demande circonstanciée avant le **15 octobre prochain**. Une réponse vous sera apportée avant le **20 octobre**.

Vous transmettez, dès sa finalisation, le diagnostic départemental à la DATAR (à l'adresse [experimentation.SP@datar.gouv.fr](mailto:experimentation.SP@datar.gouv.fr) et le déposerez dans le groupe collaboratif créé à cet effet) et à mon cabinet ([marion.noiro@territoires.gouv.fr](mailto:marion.noiro@territoires.gouv.fr)).

#### **5. Le contrat départemental**

Le diagnostic doit vous conduire à identifier et proposer de nouvelles possibilités de développement de l'offre de service, qu'il s'agisse d'une offre totalement nouvelle ou complémentaire par rapport à l'existant. En tout état de cause, cette offre supplémentaire devra être partenariale et mutualisée et conduire à l'établissement d'un contrat départemental entre les acteurs locaux.

Les échanges que vous établirez **dans un premier temps** avec les opérateurs sont essentiels. **Ce travail doit aboutir à un socle de propositions qui servira de bases de discussion avec les collectivités territoriales** : collectivités accueillant déjà une offre de services mutualisée, collectivités volontaires pour accueillir de nouveaux sites, les collectivités autorités organisatrices de transports collectifs.

L'objectif du contrat est d'apporter une réponse concrète à une demande supplémentaire de services fondée soit sur des hypothèses et perspectives de fréquentation justifiées, soit sur besoins spécifiques à satisfaire : populations ou publics fragiles, désenclavement...

Le contrat devra faire apparaître, de manière précise, les engagements de chacun des partenaires. Il devra clairement identifier les opérateurs qui seront présents sur les sites, les fonctions qui seront déployées, les modes d'accès aux services et leurs lieux d'implantation. Pour ce qui concerne les services de l'Etat, il vous appartient de déterminer ceux qui sont susceptibles d'accueillir les offres de services des opérateurs (préfecture, sous-préfectures, trésoreries...) en liaison avec les chefs de services de l'Etat.

Vous veillerez, le plus possible, à la viabilité des opérations proposées, qui devront trouver leur propre équilibre budgétaire. Pour l'analyse financière et économique des espaces, vous vous appuyerez sur l'expertise apportée par la Caisse des Dépôts et Consignations dans le cadre du comité départemental.

C'est pourquoi les actions nouvelles n'entraîneront une décision d'appui financier de l'Etat au plan national que lorsque ce sera nécessaire : pour lancer la nouvelle action, lui laisser le temps de se déployer et d'atteindre une certaine maturité. Toutefois, dans certains territoires, une nouvelle offre de services pourra s'avérer nécessaire, sans qu'un modèle économique équilibré immédiat puisse être trouvé avec le seul partenariat local des opérateurs et des collectivités territoriales concernées.

Vous transmettez à la DATAR (à l'adresse [experimentation.SP@datar.gouv.fr](mailto:experimentation.SP@datar.gouv.fr) et le déposerez dans le groupe collaboratif créé à cet effet) et à mon cabinet ([marion.noiroto@territoires.gouv.fr](mailto:marion.noiroto@territoires.gouv.fr)) au plus tard pour le **15 décembre 2010** :

- le diagnostic départemental, si vous ne l'avez pas préalablement transmis ;
- l'avant-projet de contrat départemental (cf. annexe 2 de l'accord national) ;
- les éventuelles demandes de financement en investissement et en fonctionnement en précisant les apports envisagés par les autres partenaires ;
- toute problématique éventuelle que soulèvent les expérimentations proposées.

La DATAR s'assurera de la compatibilité des demandes avec les engagements figurant dans l'accord et consultera le comité technique national.

## **6. La signature du contrat départemental**

La DATAR vous communiquera avant le 20 janvier 2011 : les réponses aux demandes de financement formulées, aux interrogations que vous aurez soulevées ainsi que toute suggestion qui aurait été formulée au sein du comité technique.

Il vous appartiendra, si vous le jugez utile, de présenter au comité de pilotage et de suivi départemental le projet de contrat validé par la DATAR.

Ce contrat sera signé par vous-même, les opérateurs et les collectivités territoriales volontaires pour accueillir une offre de services supplémentaire.

La durée du contrat sera de 18 mois, il fera l'objet d'une évaluation annuelle, la première se situera fin 2011.

Tous les contrats départementaux devront être signés au plus tard le 15 mai 2011.

## **7. Apport de la Caisse des Dépôts et Consignations**

Au niveau territorial, la Caisse des Dépôts participera au comité départemental et mobilisera son réseau auprès des acteurs locaux publics et privés, ses expertises en ingénierie financière et de projet tout au long des phases d'expérimentation.

Le directeur régional de la Caisse en charge de votre département, sera votre interlocuteur privilégié. Il vous apportera un appui pour l'animation du comité départemental. Il pourra nommer au sein de ses équipes un correspondant au chef de projet que vous aurez vous-même nommé, et pourra mobiliser les expertises utiles.

Dans une perspective de généralisation des espaces mis en place, la Caisse des Dépôts accompagnera plus spécifiquement les acteurs des expérimentations dans la mise en œuvre de modèles économiques pérennes. Dès lors que ces modèles économiques seront trouvés, la Caisse des Dépôts pourra intervenir en tant qu'investisseur d'intérêt général.

Par ailleurs, elle apportera aux expérimentations, l'expertise qu'elle a développée depuis dix ans dans le déploiement d'espaces publics numériques : 850 espaces Cyber-base® sont aujourd'hui déployés sur tout le territoire, au service des politiques publiques locales, animés par 1900 animateurs, fédérés dans un réseau national.

En tant qu'opérateur du déploiement et de l'animation de ces espaces, la Caisse des Dépôts informera son réseau et accompagnera les Cyber-base® candidates aux expérimentations pour les faire évoluer vers des sites « + de services au public ».

## **8. Appui de la DATAR, accompagnée de Entreprises-Territoires-Développement (ETD)**

La DATAR assure le rôle d'ensemblier du dispositif national d'accompagnement, de veille et d'évaluation, au niveau national apportant ainsi un appui à mon Cabinet pilote de la démarche.

Elle assure le secrétariat du comité de suivi national et l'animation du comité technique de suivi national

Elle assure la coordination du groupe de travail interministériel, réunissant notamment les ministères de l'espace rural et de l'aménagement du territoire, de l'industrie, du budget et de l'intérieur, mis en place en application des décisions du CIADT et chargé de déterminer les conditions de sécurisation juridique de la délivrance en commun de services

Elle s'appuie sur ETD, à titre d'expert, pour les missions suivantes :

- méthodologie de la mise en œuvre du diagnostic départemental et de la grille d'évaluation des contrats départementaux ;
- suivi de la mise en œuvre des contrats ;
- réponses aux questions que vous pourrez poser sur le site dédié à l'expérimentation.

Afin de faciliter les échanges entre les différents départements de l'expérimentation et d'enrichir le niveau d'information commun, la DATAR met en place un outil collaboratif auquel participera l'interlocuteur que vous aurez désigné.

Vous y disposerez :

- de ressources et de documents liés à la réalisation de l'accord national
- d'informations réglementaires

- d'exemples de bonnes pratiques
- des données permettant l'élaboration d'une cartographie départementale. Elles doivent être fournies par les opérateurs signataires.
- de la liste de vos interlocuteurs privilégiés, à la fois à la DATAR et à ETD.

Vous y déposerez :

- les documents constitutifs du diagnostic (fichiers, cartes, rapports)
- les informations liées à la localisation de l'offre de services
- les documents liés au fonctionnement du comité de pilotage et de suivi départemental

Vous pourrez également y faire part de vos questions éventuelles.

L'ensemble des personnes intervenant dans la procédure (dont vous trouverez la liste en annexe 3) seront joignables à une seule adresse e mail : [experimentation.SP@datar.gouv.fr](mailto:experimentation.SP@datar.gouv.fr)

### **III – Mise en œuvre au niveau national**

Conformément au chapitre VI de l'accord national, un comité national de pilotage et un comité technique seront mis en place.

Le comité technique organisera les concertations nécessaires avec les opérateurs et apportera un appui technique, juridique ou financier au montage des projets. Il pourra, le cas échéant, proposer des modes d'intervention publique pour soutenir les projets.

Les travaux conduits tout au long de la durée de l'accord national par le comité national de pilotage aboutiront à une évaluation globale de l'expérimentation.

Une première évaluation sera produite à la fin de l'année 2011.

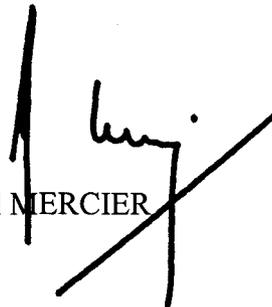
Les critères d'évaluation seront proposés par le comité technique au comité national de suivi, six mois au plus tard après le lancement de l'accord national dans les 23 départements concernés.

La Caisse des Dépôts participera aux comités de suivi national et technique.

Dans la perspective de généralisation des expérimentations à l'ensemble du territoire, elle pilotera la conception de modèles économiques pérennes et les travaux de modélisation des espaces. Par ailleurs, elle déterminera les structures juridiques et économiques nécessaires au déploiement ainsi qu'à l'animation des espaces publics mutualisés en s'appuyant notamment sur les retours des expérimentations.

Je vous remercie de me faire connaître toute difficulté que vous rencontreriez dans la mise en œuvre de cette circulaire.

Michel MERCIER



## ANNEXE I – MOYENS FINANCIERS MOBILISABLES

Cette annexe récapitule les aides qui peuvent être accordées dans le cadre de l'expérimentation.

### 1. Les aides à la réalisation du diagnostic départemental

A titre exceptionnel et s'il s'avère qu'il s'agit soit d'un premier diagnostic, soit que le diagnostic existant mérite des compléments nécessitant une aide financière ponctuelle, un appui financier pourra être accordé, plafonné à 20 000€. Il conviendra que vous en fassiez la demande circonstanciée avant le 15 octobre prochain. Une réponse vous sera apportée avant le 20 octobre.

### 2. Accompagnement financier des contrats départementaux

L'Etat, au moyen du FNADT, pourra accompagner le financement des contrats départementaux :

#### - **soit via le financement de Relais Services Publics ou de PIMMS :**

L'Etat depuis quelques années, accompagne la mutualisation de services en labellisant des Relais Services Publics (RSP). La Charte de labellisation des Relais Services Publics autorise l'Etat à accompagner ces structures tout au long du contrat de projet Etat-Région.

Le fonctionnement de ces structures doit être poursuivi et encouragé et une circulaire relative à la prolongation de la labellisation et du financement des Relais Services Publics vous sera prochainement adressée.

Les termes de l'accord national, notamment les engagements des opérateurs, peuvent faciliter l'amélioration de l'offre de services dans ces différents points d'accueil existants. Vous pourrez par ailleurs, à votre initiative, procéder à la création de nouveaux RSP, tant en matière d'investissement que de fonctionnement.

En fonction du nombre de RSP dans votre département, il vous appartiendra de veiller à leur mise en réseau, afin d'optimiser leurs capacités, tant en termes de compétences qu'en matière financière.

Par ailleurs, l'accord national met en valeur les Points Information Médiation Multi Services de l'Union nationale de PIMMS.

Ce modèle présente l'avantage d'associer les opérateurs de services publics dans la conception et la gestion des points d'accueil. Vous pourrez promouvoir cette formule lorsqu'elle vous paraîtra être adaptée aux circonstances locales.

#### - **soit pour financer des projets se situant en dehors du cadre RSP, mais permettant de développer une offre de services supplémentaire**

Dans d'autres points d'accueil (bureaux de poste, agences postales communales, agences des caisses de sécurité sociale, gares, offices de tourisme, maisons de l'emploi, services de l'Etat...), une amélioration de l'offre sera recherchée. Ces projets pourront porter sur l'extension de l'offre de services et/ou la mise en place d'outils numériques (bornes, visio-guichets...).

## **ANNEXE II – COURRIER ADRESSE AUX OPERATEURS SIGNATAIRES DE L'ACCORD NATIONAL**

Paris, le

Monsieur le Président,

La signature de l'accord national visant à développer une offre commune et complémentaire de services publics et au public le 28 septembre dernier, constitue une étape importante vers un meilleur accès aux services pour les habitants des territoires ruraux.

Je vous remercie de votre participation et des engagements que vous avez pris à cette occasion.

Vous trouverez joint un exemplaire en original de cet accord. Je souhaite maintenant, avec vous, mettre en œuvre ce partenariat le plus rapidement possible.

Pour ma part, je viens d'adresser une circulaire aux préfets des départements concernés, qui détaille les modalités d'application de l'accord, dans le respect des principes que nous avons arrêtés en commun. Je vous adresse ce document afin que vos services ou ceux des caisses locales puissent prendre rapidement connaissance de cette instruction.

Je vous invite pour ce qui vous concerne, à mobiliser vos équipes dans des délais très rapprochés afin de mettre en œuvre de concert, les engagements souscrits.

Il est ainsi essentiel que vous participiez au diagnostic départemental de l'accès aux services, et que vous communiquiez aux préfets les données relatives à vos implantations dans chacun des territoires. Il me paraît également déterminant que vos services et caisses au niveau local, soient force de propositions vis-à-vis des préfets pour décliner l'accord national.

Mon cabinet et la DATAR organiseront très prochainement une réunion avec vos collaborateurs pour faire le point sur la mobilisation mutuelle de nos équipes au niveau local. Vos services pourront s'appuyer sur les moyens de la DATAR, de la Caisse des Dépôts et Consignation et d'Entreprise-Territoires et Développement (ETD), centre de ressources du développement territorial.

Enfin, j'ai prévu de me rendre dans plusieurs départements expérimentaux, il me serait agréable que nous puissions effectuer un déplacement en commun.

Le partenariat « + de services au public » constitue un cadre tout à fait renouvelé et pertinent pour améliorer l'accès aux services. Il crée également des attentes très fortes dans les territoires, il nous appartient ensemble, de tout mettre en œuvre pour ne pas les décevoir.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de ma considération la meilleure.

Michel MERCIER

### ANNEXE III – CORRESPONDANTS DATAR-ETD

Pour nous contacter : une adresse e-mail unique : [experimentation.SP@datar.gouv.fr](mailto:experimentation.SP@datar.gouv.fr)  
à laquelle nous répondrons dans les meilleurs délais à vos interrogations

Un correspondant par département est désigné (voir page suivante).  
au sein de l'équipe d'animation nationale (à la DATAR et également à ETD)

Nous sommes à votre disposition en fonction de nos disponibilités pour répondre à vos questions :

<b>A la DATAR</b>	<b>A votre disposition</b>	
Florence CLERMONT-BROUILLET Conseillère de l'équipe Dynamique des Territoires	... pour toute question relative à l'ensemble de la procédure mise en place par l'accord national	
Hélène JACQUET-MONSARRAT Chargée de mission Services et Tourisme Equipe Dynamique des Territoires	.... pour toute question relative : à l'ensemble de la procédure mise en place par l'accord national aux opérateurs, au niveau national au secrétariat du comité technique et du comité de suivi national à l'animation et le suivi des groupes interministériels nationaux	
Patricia SILVESTRE Assistante de l'équipe Dynamique des Territoires	.... pour toute question relative au fonctionnement du groupe de travail collaboratif sur le site de la DATAR	01 40 65 10 65
Pascale ECHARD-BEZAULT Chargée de mission Santé / Cohésion sociale Equipe Dynamique des Territoires	... pour toute question relative aux thématiques santé, cohésion sociale	
Nathanaël FOURNIER Chargé de mission Economie résidentielle Equipe Dynamique des Territoires	... pour toute question relative à l'économie résidentielle	
Odile BOVAR Conseillère de l'équipe Observatoire des Territoires	... pour toute question relative aux données disponibles sur le site de l'Observatoire des territoires et à la cartographie	01 40 65 10 05
David GUERRERO Chargé de mission Equipe Observatoire des Territoires		

<b>A ETD</b>	<b>A votre disposition</b>	
Delphine VINCENT Directrice – pilote sur les travaux relatifs aux services	... pour toute question relative au suivi des différentes expérimentations menées dans les départements	01 43 92 67 86
Fanny Schenck – chargée de mission services		01 43 92 68 08
Annabelle Boutet chargée de mission politiques territoriales	... pour toute question relative à l'identification de pratiques innovantes d'organisation des services	01 43 92 67 70
Hervé Dagand – chargé de mission emploi, santé, services		01 43 92 68 14
Luc Picot – juriste	... pour toute question juridique relative aux modalités d'organisation des services	01 43 92 68 15

Un correspondant par département est désigné  
au sein de l'équipe d'animation nationale (à la DATAR et également à ETD)

	<b>Département</b>	<b>Région</b>	<b>Votre interlocuteur à la DATAR</b>	<b>Votre interlocuteur en tant que de besoin à ETD</b>
02	Aisne	Picardie	Pascale Echard-Bezault	Annabelle Boutet
05	Hautes-Alpes	PACA	Florence Clermont-Brouillet	Delphine Vincent
15	Cantal	Auvergne	Nathanaël Fournier	Hervé Dagand
17	Charente-Maritime	Poitou-Charentes	Hélène Jacquet-Montsarrat	Luc Picot
18	Cher	Centre	Nathanaël Fournier	Hervé Dagand
23	Creuse	Limousin	Nathanaël Fournier	Hervé Dagand
25	Doubs	Franche-Comté	Florence Clermont-Brouillet	Delphine Vincent
27	Eure	Haute Normandie	Hélène Jacquet-Montsarrat	Luc Picot
33	Gironde	Aquitaine	Hélène Jacquet-Montsarrat	Luc Picot
46	Lot	Midi-Pyrénées	Nathanaël Fournier	Hervé Dagand
48	Lozère	Languedoc-Roussillon	Nathanaël Fournier	Hervé Dagand
50	Manche	Basse-Normandie	Hélène Jacquet-Montsarrat	Luc Picot
51	Marne	Champagne-Ardenne	Pascale Echard-Bezault	Annabelle Boutet
53	Mayenne	Pays-de-la-Loire	Hélène Jacquet-Montsarrat	Luc Picot
55	Meuse	Lorraine	Pascale Echard-Bezault	Annabelle Boutet
56	Morbihan	Bretagne	Hélène Jacquet-Montsarrat	Luc Picot
62	Pas-de-Calais	Nord-Pas-de-Calais	Pascale Echard-Bezault	Annabelle Boutet
67	Bas-Rhin	Alsace	Florence Clermont-Brouillet	Delphine Vincent
69	Rhône	Rhône-Alpes	Florence Clermont-Brouillet	Delphine Vincent
77	Seine-et-Marne	Ile-de-France	Pascale Echard-Bezault	Annabelle Boutet
89	Yonne	Bourgogne	Pascale Echard-Bezault	Annabelle Boutet
974	Réunion	Réunion	Florence Clermont-Brouillet	Delphine Vincent
2B	Haute-Corse	Corse	Florence Clermont-Brouillet	Delphine Vincent

## **Accord national visant à développer une offre commune et complémentaire de services publics et au public**

Entre l'Etat, représenté par le Ministre de l'Espace rural et de l'Aménagement du Territoire,  
d'une part,

et

- EDF, représentée par son Président Directeur Général,
- GDF Suez, représenté par son Président Directeur Général
- la SNCF, représentée par son Président,
- La Poste, représentée par son Président Directeur Général,
- Pôle emploi, représenté par son Directeur Général,
- la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS), représentée par son Directeur Général,
- la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF), représentée par son Président et son Directeur Général,
- la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole (CCMSA), représentée par son Président et son Directeur Général,
- la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), représentée par sa Présidente et son Directeur,

dénommés les opérateurs,

et

- la Caisse des Dépôts et Consignations, représentée par son Directeur Général,
- l'Union Nationale des PIMMS, représentée par son Président,

\*

Les services publics et au public sont essentiels à la vie quotidienne des populations et à l'attractivité des territoires, en particulier ruraux. Ils jouent, de surcroît, un rôle majeur en matière de cohésion sociale et territoriale.

Comme l'a rappelé le Président de la République, dans son discours sur l'avenir des territoires ruraux du 9 février 2010, il est indispensable de développer une « vision offensive » des territoires ruraux et de « partir des habitants et de leurs besoins ». « La responsabilité de l'Etat face aux besoins des habitants de la ruralité c'est [d'avoir], partout, accès aux services essentiels, les services à la population ». Cette responsabilité de l'Etat comme garant de l'égalité territoriale doit être mise en œuvre par ceux qui sont en charge de la délivrance des services sur les territoires.

Afin d'accomplir l'engagement du Président de la République, le comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire (CIADT), réuni le 11 mai 2010 sous la présidence du Premier ministre, a pris un ensemble de mesures visant à améliorer les conditions d'accès aux services sur les territoires. Le présent accord constitue l'une des modalités de mise en œuvre des engagements du CIADT.

\*

L'accès aux services publics et au public sur les territoires relève, de plus en plus, de plusieurs canaux conjoints et complémentaires : physique, Internet, téléphone... Il est nécessaire de prendre en compte cette évolution des modes de relation entre les opérateurs de service et les citoyens qui impose d'accélérer le déploiement du très haut débit pour tous. L'accès physique aux services demeure important, notamment au profit de certains publics fragiles, particulièrement pour des prestations dont la nature requiert une relation non dématérialisée.

Des formules de regroupement de services ont été mises en place en France, favorisant ainsi le développement de points d'accueil communs. Les Relais Services Publics ont, en effet, permis de structurer un bouquet de services tout en garantissant un ensemble d'engagements qualité par l'attribution d'un label de l'Etat. De même, les formes de regroupement « thématiques » telles que les maisons de l'emploi ou les maisons de la justice et du droit ont également favorisé la structuration d'une offre cohérente de services.

Si ces formules ont permis une amélioration de l'offre de services, elles doivent être adaptées et développées sur le fondement d'une volonté commune des opérateurs, des collectivités territoriales et de l'Etat.

## I - Objet de l'accord

Le présent accord s'inscrit dans les objectifs des contrats de service public et des conventions d'objectifs et de gestion passés entre l'Etat et chaque opérateur.

Il détermine les conditions de l'expérimentation dans les territoires ruraux, d'une offre de services en commun entre les opérateurs nationaux, l'Etat et les collectivités territoriales volontaires.

Il permet d'aller au-delà de la *Charte pour l'organisation des services publics et au public en milieu rural* du 23 juin 2006, en créant un cadre opérationnel destiné à améliorer l'accès à des services de qualité dans l'ensemble des départements d'expérimentation.

Il pourra faire l'objet d'une généralisation après évaluation.

## II - Champ d'application territorial

Les actions menées au titre du présent accord seront mises en œuvre dans 23 départements (*cf.* annexe 1).

Un diagnostic préalable de la situation de chaque département en termes d'accès aux services sera établi, sur la base d'une méthodologie partagée, par l'ensemble des opérateurs signataires. La détermination des territoires d'expérimentation sera réalisée en concertation par les opérateurs, les préfets de département et les collectivités territoriales volontaires. Une attention particulière sera portée à l'articulation avec la carte intercommunale et l'échelle des bassins de vie.

Au-delà des départements concernés par l'expérimentation et des engagements pris par chacun des signataires, des actions d'amélioration de l'accès au service pourront être conduites par chacun des opérateurs.

### III - Modalités de l'expérimentation

Le présent accord fera l'objet de contrats départementaux précisant les engagements de l'ensemble des partenaires, ainsi que des collectivités territoriales volontaires pour accueillir des services (*cf.* annexe 2).

Les partenariats viseront à améliorer le maillage du territoire départemental concerné en points d'accès et concerneront en priorité les territoires dans lesquels le niveau d'accessibilité aux services doit être renforcé. L'implantation des points d'accès en commun devra présenter une cohérence à l'échelle départementale.

Les points d'accueil en partenariat peuvent être situés sur des sites de l'Etat ou de ses établissements publics, des opérateurs signataires, des collectivités territoriales volontaires ou de leurs groupements. Le choix de ces sites est défini dans le cadre d'une concertation entre opérateurs et acteurs locaux.

Dans les points d'accueil physiques multiservices, l'accès au service peut prendre l'ensemble des formes possibles :

- présences physiques permanentes ou temporaires
- bornes automatiques
- points d'accès Internet
- bornes de visiocommunication...

Dans les cas de mise en place de canaux « dématérialisés » d'accès aux services (Internet, guichets automatiques ou visio-conférence), un accompagnement par une personne sera prévu.

Enfin, tous les opérateurs alternatifs proposant le même type de services que certains des opérateurs signataires soumis à la concurrence par la législation en vigueur seront susceptibles de rentrer dans le cadre des expérimentations mises en œuvre.

### IV - Engagements des signataires

#### ▪ IV-1 – *Engagements généraux*

**L'Etat et les opérateurs signataires** s'engagent en liaison avec les collectivités territoriales volontaires et leurs groupements, à coopérer au profit du développement d'une offre de services accessible et renforcée sur les territoires, garantissant un équilibre entre les différents modes d'accès : accueil physique, téléphonique, Internet...

**Les opérateurs** s'engagent à :

- impulser, chacun dans son organisation, une dynamique d'expérimentation,
- passer entre eux, avec les collectivités territoriales volontaires et avec l'Etat, des accords de partenariat pour accueillir dans leur réseau, certaines offres de services relevant d'autres opérateurs,
- faciliter mutuellement leur action en faveur de la délivrance de services en commun,
- mettre en place une communication commune, tant en matière de promotion de la démarche que d'identification des lieux bénéficiant d'une offre de services renforcée.

Les opérateurs partageront des moyens pour la délivrance de services, fondée sur les principes suivants :

- la recherche d'une implantation regroupée de points d'accès aux services par la mise en commun de locaux ou d'outils d'administration électronique,

- la mise en place d'accueils en commun délivrant une information de premier niveau,
- la recherche d'une offre cohérente de services complémentaires.

Ils s'engagent à communiquer au niveau national, au comité national de suivi et au comité technique, et au niveau local, aux comités départementaux de pilotage et de suivi, toute information utile, en particulier les cartographies de l'implantation des sites d'accueil du public, pour mener à bien l'élaboration des contrats au niveau national et local.

## **L'Etat**

Dans le cadre du CIADT, l'Etat a pris un ensemble d'engagements visant à favoriser le déploiement du très haut débit sur le territoire et à améliorer, le cas échéant, le cadre juridique relatif à la délivrance de services en commun.

L'Etat s'engage à faciliter la mise en œuvre de ces partenariats :

- en favorisant l'accueil dans ses services d'opérateurs volontaires,
- en apportant un soutien financier aux expérimentations lorsque cela sera nécessaire.

### **▪ IV-2 – Engagements opérationnels**

#### **• L'Etat et les opérateurs signataires s'engagent à :**

- créer au moins 60 nouveaux points partenariaux (PIMMS, RSP etc...) hébergés par des collectivités territoriales ou leurs groupements ;
- offrir un accès, dans leurs réseaux propres, à certains services des partenaires du présent accord ;
- définir et mettre en place un module de formation commun pour les agents d'accueil. Il permettra aux agents de recevoir une formation de base sur les prestations des différents opérateurs ;
- mettre à disposition auprès des mairies, des EPCI et des conseils généraux qui le souhaitent une documentation et une information sur l'offre de service internet de chaque opérateur, permettant à leur personnel d'assurer un service de tout premier niveau ;
- fournir une formation aux animateurs de 100 sites d'accès public à Internet (cyberbases, espaces publics numériques, etc.) leur permettant d'accompagner les usagers dans l'accès aux services de l'administration électronique.

**• L'Etat** s'engage à accueillir dans ses services déconcentrés une offre de services des opérateurs signataires.

#### **• EDF** s'engage à :

1. mener l'expérimentation dans le respect des règles de base régissant l'accès au service de l'électricité, définies dans le contrat de service public EDF-Etat :
  - assurer l'information des consommateurs sur les usages et les offres économes et performants de l'énergie ;

- permettre à tous les clients en situation d'urgence et de précarité de pouvoir joindre EDF,
  - maintenir et développer des partenariats ou structures de médiation sociale visant à offrir un contact avec EDF ;
  - faciliter l'accès aux tarifs sociaux de l'énergie ;
  - faciliter l'accès aux services pour toutes les catégories de clients en prenant en compte leurs spécificités ;
  - proposer gratuitement aux clients en difficulté les mesures, services et informations visant à réduire les factures à venir ou à en faciliter le paiement, notamment par des conseils en matière de maîtrise de la demande d'énergie.
- 
- former les agents d'accueil sur les sites mutualisés pour faciliter l'accès des clients à l'ensemble de ses services ; en portant une attention particulière à la demande des clients pour l'accès et l'utilisation des services en ligne.
  - développer son offre de services (information des consommateurs sur les usages et les offres économes et performants de l'énergie, conseils sur la maîtrise de demande de l'énergie), au sein des sites mutualisés qui seront créés au titre du présent accord, en particulier dans les PIMMS, dans la continuité de sa politique de développement des points d'accueil et de médiation sociale (174 actuellement).
- 
- EDF et La Poste s'engagent à :
    - prolonger la convention « cash compte », qui permet pour tous les clients le paiement gratuit en espèces des factures d'électricité et de gaz dans 10 500 bureaux de poste sur l'ensemble du territoire national ;
    - permettre aux clients d'EDF de disposer d'un accueil spécifique dans les bureaux de poste au moyen des Points Service Poste (PSP).
- 
2. mieux faire comprendre aux clients la nouvelle organisation du marché de l'électricité en s'engageant à réaliser les opérations suivantes, via sa filiale ERDF :
- dans 500 sites (offices de tourisme, collectivités territoriales, points de contact postaux, CAF...), ERDF mettra à disposition des documentations portant sur le fonctionnement du marché, les raccordements domestiques au réseau électrique, les installations photovoltaïques, la sécurité électrique, l'organisation locale d'ERDF, les modes d'accès à ERDF...
  - dans les points partenariaux existants sur les territoires de l'expérimentation et dans les nouveaux points partenariaux, ERDF assurera de manière coordonnée avec les autres opérateurs signataires du présent accord, la formation des agents d'accueil pour leur permettre la délivrance d'un conseil de premier niveau et l'assistance à la navigation sur le site Internet ERDF. En outre, en fonction des besoins, l'agent d'accueil de la structure d'hébergement pourra organiser une mise en relation directe du client avec les services ERDF : hotline avec scanner, rendez-vous programmé tenu sur une borne visio, rendez-vous programmé tenu sur place.
  - dans les PIMMS ruraux, ERDF formera les agents d'accueil sur les sujets de médiation (prévention des coupures de clients ayant emménagé récemment et n'ayant pas choisi de fournisseur, organisation de réunions d'information...).

- **GDF Suez** s'engage directement ou dans le cadre de son pouvoir de supervision, à :
  - soutenir l'expérimentation objet de cet accord, dans le respect du cadre défini dans le contrat de service public 2010-2013 entre l'Etat et GDF SUEZ, et sur les territoires desservis en gaz naturel où GDF SUEZ a un nombre significatif de clients ;
  - poursuivre sa politique d'amélioration continue de la qualité de service par une approche multi-canal adaptée aux spécificités de ses activités et aux besoins de ses clients (accueil téléphonique, Internet, structures d'intermédiation sociale, associations caritatives) afin :
    - d'informer et de conseiller ses clients, en particulier sur les procédures et les nouvelles organisations liées à l'ouverture des marchés, et en particulier les procédures liées au raccordement, sur la maîtrise de la consommation des énergies ou de l'eau, sur la sécurité et sur les moyens mis à disposition par GDF SUEZ pour les clients qui ont des difficultés de paiement ;
    - de faciliter l'accès à l'information concernant les droits et procédures en matière de tarifs spéciaux de solidarité gaz ou électricité ;
    - de permettre, en particulier par l'intermédiation apportée par les structures de médiation sociale soutenues par GDF SUEZ, de contribuer à renouer le lien social avec les publics en difficulté ou en situation de précarité (adaptation des supports d'information).
  - fournir une formation aux animateurs des points d'accès publics à Internet, et notamment des sites évoqués dans le présent accord, ou des Relais Services Publics offrant un accès public à Internet, leur permettant d'accompagner les usagers dans l'accès aux services de l'administration électronique ;
  - pérenniser et développer les liens noués avec les structures de médiation sociale, y compris les PIMMS, pour faciliter l'accès à tous aux services de GDF SUEZ avec des moyens adaptés, dont les services gratuits pour les personnes en situation de précarité. 208 structures de médiation sociale sont, en 2010, partenaires de GDF SUEZ dont 29 sur les 23 départements signataires du présent accord. L'objectif affiché est de conclure dans les 18 mois à venir 30 partenariats supplémentaires sur ce même périmètre ;
  - pérenniser et développer le partenariat national engagé avec La Poste depuis 2006, permettant le paiement en tout ou partie des factures en espèces dans les 10.500 bureaux informatisés de La Poste, service gratuit pour les clients bénéficiant d'une aide (Fonds Solidarité Logement, CCAS, tarifs spéciaux, ...) : la mise en place du module TRE (Titres – Règlements – Espèces) de La Poste permettra progressivement, à partir de 2010, la lecture optique des factures dans les bureaux équipés ;
  - appuyer l'Union Nationale des PIMMS dans la mise en œuvre de cet accord, en mettant à sa disposition des référentiels permettant à ses agents, en complément des formations reçues, de consolider et d'actualiser leurs connaissances sur les procédures clientèle du Groupe, notamment en direction des clients en difficulté.
- **La SNCF** s'engage à :
  - compléter le réseau de distribution billettique en place en favorisant le développement dans les départements expérimentaux de 200 équipements Novater qui offrent la possibilité d'acheter des titres de transport régionaux TER chez un commerçant agréé, via une connexion

Internet haut débit. Le déploiement sur le terrain sera assuré en coordination avec les conseils régionaux.

La moitié de ces implantations se fera dans le cadre d'une mutualisation de services avec La Poste et sera donc proposée dans des relais poste commerçant.

Pour les autres implantations, outre les réseaux classiques des commerces de proximité, une démarche sera engagée en direction des offices du tourisme disposant d'une caisse. Là encore, dans un souci de mutualisation, une complémentarité avec les services de La Poste sera privilégiée. Ce développement pourra être accéléré par la signature d'une convention avec la Fédération nationale des offices de tourisme et syndicats d'initiatives, comme cela a été le cas avec les buralistes.

- mettre à profit la durée de l'expérimentation pour préparer un déploiement complémentaire de Novater, notamment en informant les commerçants de proximité de l'existence de ce service via les chambres de métiers et les chambres de commerce et d'industrie. Une convention en ce sens pourra être signée avec ces organismes consulaires, l'objectif étant, en multipliant les canaux, l'installation de 300 Novater d'ici 2013.
  - mettre en œuvre, en concertation avec l'Association des Maires de France, un programme de développement d'offres de services partagés dans les gares d'une vingtaine de communes en milieu rural. Le déploiement sur le terrain sera assuré en coordination avec les conseils régionaux
- **La Poste** s'engage, dans le cadre de sa mission de service public d'aménagement du territoire, et en cohérence avec le contrat tripartite de présence postale territoriale, à :
- mettre à disposition dans 50 bureaux de poste, un accès Internet haut débit à disposition des usagers, permettant d'accéder également aux services des autres signataires de l'accord national ;
  - créer un cadre conventionnel permettant de développer des services postaux dans les offices du tourisme et le déployer dans 50 offices du tourisme ;
  - favoriser l'accueil, dans 100 relais poste commerçant, des équipements Novater (achat de billets de train régionaux) et œuvrer à l'extension de cette offre dans les agences postales communales avec la SNCF et l'Association des Maires de France ;
  - pérenniser et développer le partenariat national engagé avec GDF SUEZ depuis 2006, permettant le paiement en tout ou partie des factures en espèces dans les 10.500 bureaux informatisés de La Poste, service gratuit pour les clients bénéficiant d'une aide (Fond Solidarité Logement, CCAS, tarifs spéciaux, ...) : la mise en place du module TRE (Titres – Règlements – Espèces) de La Poste permettra progressivement, à partir de 2010, la lecture optique des factures dans les bureaux équipés.
- La Poste et EDF s'engagent à :
- prolonger la convention « cash compte », qui permet pour tous les clients le paiement gratuit en espèces des factures d'électricité et de gaz dans 10 500 bureaux de poste sur l'ensemble du territoire national ;
  - permettre aux clients d'EDF de disposer d'un accueil spécifique dans les bureaux de poste au moyen des Points Service Poste (PSP).

• **Pôle emploi s'engage à :**

- renforcer la proximité entre les demandeurs d'emploi et les agences : conformément à la convention tripartite conclue entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi le 12 avril 2009, d'ici à fin 2011, la restructuration du réseau permettra que 80% des demandeurs d'emploi puissent accéder en moins de 30 minutes par des moyens de transport usuels à une unité polyvalente de Pôle emploi ;
- augmenter le nombre de visio-guichets, avec le soutien des autres opérateurs partenaires : passer de 50 à 100 pour les deux prochaines années ;
- contribuer à la formation des agents des Relais Services Publics qui doivent se développer afin d'accompagner aisément l'utilisation des services en ligne de Pôle emploi ;
- partager les résultats de l'expérimentation que Pôle emploi va conduire dans certains des 23 départements prévus par cet accord, sur les projets à développer au sein des Maisons de l'Emploi en milieu rural, dans le respect du nouveau cahier des charges des Maisons de l'Emploi déterminé par l'arrêté du 21 décembre 2009.

• **La CNAMTS, la CNAF, la MSA et la CNAV s'engagent ensemble à :**

- poursuivre les travaux initiés sous l'égide du Ministère du Travail, de la Solidarité et de la Fonction Publique et du Ministère de la Santé et des Sports (Direction de la Sécurité Sociale) pour la mise en œuvre de bornes interactives interopérables ;
- partager 100 bornes interactives existantes ou dont l'acquisition est prévue ;
- s'inscrire, sur la base d'un diagnostic commun, dans les démarches d'implantation de visio-accueils partageables portées par des opérateurs locaux et les collectivités territoriales ;
- poursuivre et évaluer les expériences d'implantation de visio-accueils auprès de sites partenaires.

• **La CNAMTS s'engage à :**

- faciliter l'accès aux informations personnalisées pour tous les assurés par une offre de service dématérialisée en favorisant leur adhésion aux comptes Internet avec comme objectif d'atteindre au moins 7 millions de comptes fin 2011 ;
- former les agents d'accueil sur les sites mutualisés pour accompagner les utilisateurs dans l'accès à ses services en ligne (accès à « mon compte ») ;
- étendre l'amplitude horaire d'accès à des services en augmentant le nombre de bornes interactives en façade. Le parc sera doublé pour atteindre progressivement 200 bornes en 2012 ;
- soutenir une implication particulièrement active des organismes locaux dans deux départements : la Creuse et la Marne.

• **La CNAF s'engage à :**

- installer 40 visio-accueils supplémentaires dans des sites partenaires des départements participants à l'expérimentation ;
- soutenir les accueils partenariaux assurant un premier niveau d'accès aux droits par l'information/formation des animateurs, la mise à disposition de documentation et de moyens de contact électroniques adaptés, l'organisation des relations avec la CAF ;
- contribuer à la coordination des actions de formation d'accueil et d'orientation mutualisées en participant à la définition d'un référentiel de niveaux de réponses graduées, en lien avec les autres opérateurs parties à la convention et intéressés à ce type d'actions ;
- soutenir une implantation particulièrement active des organismes locaux dans deux départements : l'Aisne et la Manche.

• **La MSA s'engage à :**

- conforter son organisation en guichet unique de protection sociale, favorisant une prise en charge complète de chaque adhérent en matière d'accès aux droits, aux soins et aux services dans les domaines administratif, sanitaire et social ;
- confirmer dans la Convention d'objectifs et de gestion 2011-2015 sa politique d'accès au service proposant à chacun de ses adhérents, un panel de services en ligne. Ce service « multi canal » comprend notamment les téléservices, les téléprocédures, les visio-guichets et les bornes interactives ;
- soutenir une implication particulièrement active des organismes locaux dans quatre départements (Aisne, Creuse, Manche et la Marne).

• **La CNAV s'engage à :**

- accompagner chaque salarié tout au long de sa vie active grâce à une consolidation de sa carrière au fil de l'eau avec des actions ciblées pour les personnes ayant des carrières atypiques et complexes ;
- étendre l'expérimentation de la fonction conseil personnalisé inter-régimes à l'ensemble des CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail) pour permettre un choix éclairé de l'assuré ;
- expérimenter l'offre de service de conseil retraite en entreprise auprès des employeurs et DRH ;
- organiser prioritairement des réunions d'informations retraite pour les publics en situation de fragilité et proposer des rendez-vous sous quelques jours pour les personnes en situation de veuvage, en utilisant en tant que de besoin soit les agences Retraite soit les structures mutualisées, notamment les PIMMS ;
- permettre l'accueil de services issus d'autres organismes dans les agences Retraite des CARSAT ;
- participer aux Relais Services Publics (RSP), en cohérence avec la politique de proximité développée par la branche Retraite.

• **La Caisse des Dépôts et Consignations s'engage à :**

- intervenir au titre de son rôle d'investisseur public avisé de long terme, au service de l'intérêt général et du développement économique du pays ;
- mettre à disposition aux plans national et départemental les capacités d'ingénierie territoriale dont elle dispose, notamment au sein du réseau de ses directions régionales ;
- mettre à disposition des acteurs partenaires de l'accord son expertise en ingénierie de projets, dans l'objectif d'identifier les modèles pertinents qui assureront la pérennité des espaces mis en place dans le cadre de l'expérimentation ;
- participer à et cofinancer le cas échéant les études réalisées au niveau départemental, qui identifieront les besoins d'investissements nécessaires pour pérenniser à terme les espaces expérimentés ;
- mettre à profit des expérimentations l'expertise qu'elle a acquise depuis plus de 10 ans au travers de son programme d'espaces publics Cyber-base® en :
  - informant l'ensemble des 850 sites du réseau Cyber-base® du présent accord
  - identifiant, avec les collectivités territoriales volontaires, les espaces Cyber-base® candidats à l'expérimentation parmi les 200 espaces implantés dans les 23 départements de l'expérimentation
  - accompagnant ces collectivités territoriales dans l'évolution des lieux pour remplir les conditions de l'expérimentation.

• **L'Union Nationale des PIMMS s'engage à :**

- accompagner l'Etat et les opérateurs dans la création des PIMMS à laquelle ceux-ci s'engagent dans le présent accord ;
- mettre à disposition de l'Etat et des opérateurs, pour la réalisation de ses missions, son expertise et toute la capacité d'intervention dont elle aura été dotée par l'Etat et les opérateurs signataires ;
- effectuer ses travaux localement, dans le cadre d'un pilotage conjointement assuré par l'Etat, les opérateurs et la collectivité locale qui aura préalablement validé le principe de création d'un PIMMS dans son territoire ;
- mettre en œuvre son savoir faire en matière de construction de partenariats axés sur la prise en compte des besoins locaux des différents opérateurs pouvant s'adosser sur une offre de services référence établie nationalement ;
- s'appuyer sur l'expérience, les valeurs, les principes d'actions autour desquels se fédèrent les parties prenantes du concept PIMMS adhérents de l'association ;
- solliciter les acteurs de son réseau national afin de participer à l'identification des lieux candidats pour les expérimentations.

## V - Durée de validité du présent accord

Le présent accord engage ses signataires à mettre en œuvre les expérimentations sur une durée de 18 mois à compter de sa signature.

Un bilan de cette expérimentation sera réalisé dans le délai de 18 mois après la signature de cet accord.

## VI - Suivi et évaluation

### ▪ VI – 1 – *au niveau national*

Un comité national de suivi sera présidé par le Ministre chargé de l'aménagement du territoire ou le délégué interministériel à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale ou leur représentant.

Outre le Ministre chargé de l'aménagement du territoire ou le délégué interministériel à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale ou leur représentant, le comité national de suivi est composé de 13 membres désignés de la façon suivante :

- 8 représentants de l'Etat :
  - 6 représentants des ministères (Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-Mer et des Collectivités territoriales ; Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'Etat ; Ministère du Travail, de la Solidarité et de la Fonction Publique ; Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi ; Ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de la Mer ; Ministère de la Santé et des Sports)
  - 2 préfets
- 1 représentant de chaque opérateur en réseau participant à l'expérimentation,
- 2 personnalités qualifiées désignées par le ministre en charge de l'aménagement du territoire.
- 1 représentant de la Caisse des Dépôts et Consignations,
- 1 représentant de l'Union Nationale des PIMMS.

Le comité national de suivi, instance de pilotage de l'expérimentation a pour missions :

- le suivi de la mise en œuvre des expérimentations ;
- l'organisation en tant que de besoin des concertations nécessaires entre les partenaires ;
- l'évaluation des expérimentations et de leur caractère transposable.

Il s'appuie sur la DATAR, qui en assure le secrétariat et qui anime un comité technique, composé des représentants des signataires.

Le comité technique :

- élabore et met en place les outils de suivi et de management du projet,
- prépare les réunions du comité de suivi,
- diffuse et partage l'information sur les projets en expérimentation,
- coordonne les modules de formation communs,
- prépare le bilan de l'expérimentation.

Le comité technique apporte en outre un appui technique, juridique ou financier au montage des projets. Il peut le cas échéant proposer des modes d'intervention publique pour soutenir les projets.

Parallèlement, la DATAR, assure la coordination du groupe de travail interministériel réunissant les ministères de l'aménagement du territoire, de l'industrie, du budget et de l'intérieur, mis en place en application des décisions du CIADT et chargé de déterminer les conditions de sécurisation juridique de la délivrance en commun de services.

▪ VI – 2 - *au niveau départemental*

Dans chaque département objet de l'expérimentation, un comité de pilotage et de suivi, présidé par le préfet, est mis en place. Il réunit les représentants des opérateurs concernés ainsi que ceux des collectivités territoriales qui accueillent des services.

Chaque préfet réunira le comité de pilotage et de suivi départemental afin d'identifier les projets concrets pouvant être mis en œuvre ainsi que les sites précis de ces projets. Cette identification sera réalisée sur la base d'un diagnostic préalable, élaboré collectivement au sein du comité et basé sur une cartographie des territoires et des besoins prioritaires. Une circulaire adressée aux préfets précisera les conditions de mise en place du pilotage du présent accord au niveau local.

Le comité de pilotage et de suivi départemental élabore et met en œuvre, à partir de cette identification, le contrat d'application du présent accord au niveau départemental (cf annexe 2). Il adresse régulièrement à la DATAR, les informations nécessaires pour assurer un pilotage de l'expérimentation au niveau national.

Une information régulière des opérations pilotes menées dans le département est présentée à la Commission Départementale de Modernisation et d'Organisation des Services Publics.

\*

Une cartographie des services délivrés dans le cadre du présent accord sera mise en ligne sur le site Internet du Ministère de l'Espace rural et de l'Aménagement du Territoire, sur chacun des sites Internet des partenaires et sur [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr). Par ailleurs, sur les sites Internet mentionnées, seront mis en ligne les expériences les plus intéressantes afin de permettre aux autres territoires de bénéficier de ces bonnes pratiques.

VII - Calendrier de mise en œuvre

Le calendrier de mise en œuvre de l'expérimentation est le suivant :

- 29 octobre 2010 : date limite d'installation des comités de pilotage et de suivi départementaux
- 15 décembre : envoi par les préfets à la DATAR des résultats de la concertation locale et des avant-projets de contrats départementaux
- 20 janvier 2011 : validation des sites d'expérimentation retenus, de la conception générale des projets et partenariats envisagés (territoires et points de contact concernés), ainsi que des indicateurs de suivi
- janvier à mai 2011 : signature des contrats départementaux

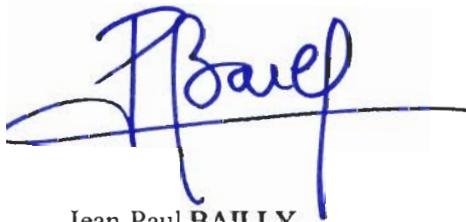
Paris, le 28 septembre 2010

**Le Ministre de l'Espace rural et de  
l'Aménagement du territoire,**



Michel MERCIER

**Le Président Directeur Général de La Poste,**



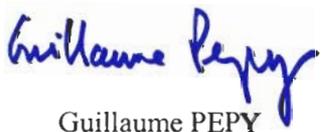
Jean-Paul BAILLY

**Pour Henri PROGLIO, Président Directeur  
Général d'Electricité de France, et par  
délégation, le Directeur Exécutif d'Electricité de  
France,**



Jean-Louis MATHIAS

**Le Président de la SNCF,**



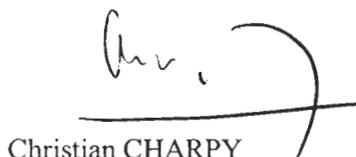
Guillaume PEPY

**Pour Gérard MESTRALLET, Président  
Directeur Général de GDF SUEZ, et par  
délégation, le Directeur de la Branche Energie  
France, membre du comité exécutif de GDF  
SUEZ,**



Henri DUCRÉ

**Le Directeur Général de Pôle emploi,**



Christian CHARPY

**Pour la Caisse Nationale d'Assurance Maladie  
des Travailleurs Salariés**

**Le Directeur Général,**



Frédéric VAN ROEKEGHEM

**Pour la Caisse Nationale des Allocations Familiales**

**Le Président,**



Jean-Louis DEROUSSEN

**Le Directeur Général,**



Hervé DROUET

**Pour la Caisse Centrale de la Mutualité  
Sociale Agricole**

**Le Président,**



Gérard PELHATE

**Le Directeur Général,**



François GIN

**Pour la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse**

**La Présidente du Conseil  
d'Administration,**



Danièle KARNIEWICZ

**Le Directeur,**



Pierre MAYEUR

**Le Directeur Général de la Caisse des Dépôts  
et Consignations,**



Augustin de ROMANET

**Le Président de l'Union Nationale des PIMMS  
(Point-Information-Médiation-Multi-Services),**



Jean-Pierre FARANDOU

## ANNEXE 1. Champ territorial de l'expérimentation

Cette expérimentation sera menée dans les départements suivants :

<i>Alsace</i>	<b>Bas-Rhin</b>
<i>Aquitaine</i>	<b>Gironde</b>
<i>Auvergne</i>	<b>Cantal</b>
<i>Bourgogne</i>	<b>Yonne</b>
<i>Bretagne</i>	<b>Morbihan</b>
<i>Centre</i>	<b>Cher</b>
<i>Champagne-Ardenne</i>	<b>Marne</b>
<i>Corse</i>	<b>Haute-Corse</b>
<i>Franche-Comté</i>	<b>Doubs</b>
<i>Ile-de-France</i>	<b>Seine-et-Marne</b>
<i>Languedoc-Roussillon</i>	<b>Lozère</b>
<i>Limousin</i>	<b>Creuse</b>
<i>Lorraine</i>	<b>Meuse</b>
<i>Midi-Pyrénées</i>	<b>Lot</b>
<i>Nord-Pas-de-Calais</i>	<b>Pas-de-Calais</b>
<i>Basse-Normandie</i>	<b>Manche</b>
<i>Haute-Normandie</i>	<b>Eure</b>
<i>Pays-de-la-Loire</i>	<b>Mayenne</b>
<i>Picardie</i>	<b>Aisne</b>
<i>Poitou-Charentes</i>	<b>Charente-Maritime</b>
<i>Provence Alpes Côte d'Azur</i>	<b>Hautes-Alpes</b>
<i>Rhône-Alpes</i>	<b>Rhône</b>
<i>Outre-mer</i>	<b>Réunion</b>

Le choix des départements dans lesquels auront lieu un ensemble d'expériences pilotes a été fait sur la base des propositions des opérateurs signataires du présent accord, en liaison avec leurs caisses ou leurs services locaux. Dans ces territoires, les opérateurs sont prêts à engager un ensemble d'expérimentations.

Ces départements correspondent à un ensemble d'opérations pilotes qui pourront être différentes selon les territoires.

## ANNEXE 2. Contrats départementaux

Dans chacun des départements, un contrat sera conclu sous l'égide du préfet entre les opérateurs s'engageant à mettre en œuvre des expérimentations, l'Etat et les collectivités territoriales s'engageant à accueillir les expérimentations. Ce contrat présentera le cadre global de l'expérimentation sur le territoire départemental et recensera en détail les projets et leurs conditions de mise en œuvre.

Il mentionnera :

*Pour l'ensemble du département :*

- les différentes phases et partenaires de la consultation préalable
- les grandes lignes du diagnostic territorial
- la liste des opérateurs engagés
- la liste des collectivités territoriales engagées
- la liste des sites de l'expérimentation

*Pour chaque site départemental*

- la localisation, la structure d'accueil, les collectivités territoriales et les opérateurs engagés
- les modalités pratiques de l'expérimentation, et notamment les apports en personnel, immobiliers, mobiliers et techniques de chacun des signataires
- les prestations délivrées, et notamment celles qui seront assurées pour le compte des opérateurs partenaires : renseignements, prises de rendez-vous, aide à la constitution de dossiers, traitement de dossiers, accompagnement à l'utilisation des matériels mis à disposition du public etc...
- les horaires d'ouverture de la structure
- les usages à distance et les modes de travail collaboratifs basés sur les nouvelles technologies qui seront proposés : visioquichets, bornes etc...