



Commissariat
général
à l'égalité
des territoires



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PREMIER MINISTRE

Cahier des charges
pour la création et la labellisation par l'Etat
des maisons de services au public
Version stabilisée du 30 mars 2015

Le Commissariat général à l'égalité des territoires est en chargé du pilotage du programme des maisons de services au public.

Pour permettre la labellisation des maisons de services au public, le préfet de département se référera à la circulaire interministérielle du 2 août 2006 qui en fixe les critères, ainsi qu'à la Charte nationale de qualité des « Relais services publics » qui lui est annexée. Ces critères sont complétés en fonction de l'évolution des pratiques constatées, des technologies numériques, et des textes législatifs et réglementaires.

Ces critères sont les suivants :

- Une compatibilité, quand il existe, avec le schéma départemental d'accessibilité des services au public.
- Une distance de l'ordre de 20' ou davantage en véhicule motorisé d'une autre maison de services au public, sauf exception liée notamment à une situation d'enclavement.
- L'adéquation de l'offre de services délivrée avec les besoins et attentes des habitants et, en tout état de cause, parmi les opérateurs signataires, au moins deux opérateurs des champs de l'emploi et des prestations ou de l'aide sociale¹.
Une convention locale est signée entre la structure porteuse de la maison de services au public et les opérateurs partenaires.

¹ En 2014, le nombre de partenaires moyen dans une maison de services au public, opérateurs nationaux ou locaux confondus, est de 7 partenaires signataires.

- Une ouverture régulière minimum de 24h par semaine sur l'ensemble des prestations prévues². Par ailleurs, le préfet veillera à la compatibilité des horaires d'ouverture avec les besoins des habitants et les rythmes de vie du territoire³.
- Un animateur d'accueil⁴, formé par chaque opérateur partenaire qui assure une liaison directe avec un agent référent et destinataire d'une information et formation régulières. Le ou les animateurs de la maison de services au public⁵ assurent à la fois une mission d'accueil du public et une mission d'interlocuteur des opérateurs quant à la qualité et au développement de l'offre délivrée. Ils assurent l'accueil, l'information, l'orientation et la mise en relation avec les opérateurs, formalisée au besoin par des prises de rendez-vous. En se référant aux recommandations des opérateurs, et sur quelques procédures en nombre restreint, ils assistent le public dans la constitution de son dossier dont ils s'assurent de la complétude.
La délivrance éventuelle de prestation de service relevant du secteur concurrentiel devra s'effectuer, le cas échéant, dans des conditions de marché qui restent à définir.
- Un local, comportant au minimum un point d'accueil du public par l'animateur, un point d'attente assise et un espace confidentiel permettant des bonnes conditions d'entretiens, qu'ils soient en direct ou à distance via l'outil numérique. Une attention particulière doit être portée à la bonne visibilité extérieure du site, dans un lieu central et emblématique ouvert au public, et à la mise en place d'une signalétique cohérente pour orienter les usagers qui souhaitent se rendre dans la maison de services, complété, dès l'obtention de la labellisation, de l'affichage de la signalétique nationale.
- Les précisions et garanties nécessaires sur la qualité de la couverture numérique. L'équipement numérique doit être en adéquation avec les besoins et les usages du public. La maison de services comporte au minimum un outil informatique à la disposition du public avec liaison internet, avec la meilleure connexion possible⁶.
- Les comptes d'exploitation et bilans des années antérieurs et/ou le budget prévisionnel pour l'année en cours ou à venir, qui rendent compte du coût annuel de fonctionnement.
- Le cas échéant, le choix de modes d'organisation locaux comme l'itinérance des services, la localisation multi-sites, ou la mutualisation dans des équipements culturels comme les médiathèques, pour faciliter la diffusion de l'offre de services.

² En 2014, une maison de services au public est ouverte en moyenne 30h par semaine.

³ Cette adaptation peut concerner des ouvertures les mercredis et/ou samedis, certaines fin de journées ou entre 12h et 14h, les jours de marché ou de manifestation attirant du public.

⁴ En 2014, les animateurs des MSAP sont le plus souvent de catégorie A ou B.

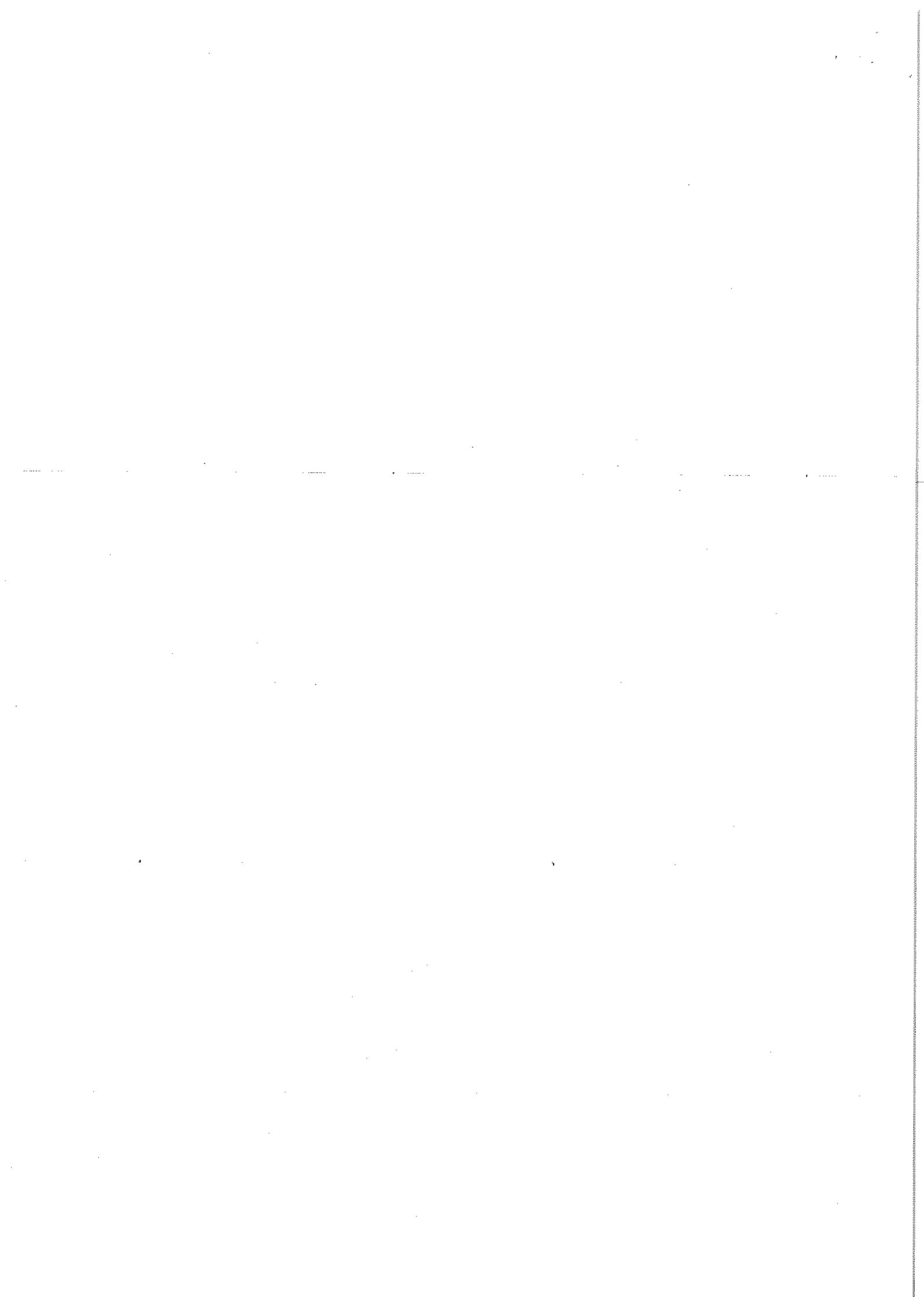
⁵ En moyenne 2 agents/1,2 ETP en 2014, sur la base de 30 heures d'ouverture par semaine.

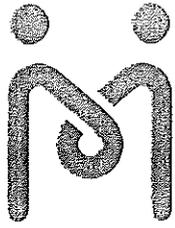
⁶ 512 Kbits/s est un débit nécessaire pour permettre l'accès en visioconférence.

Le Commissariat général à l'égalité des territoires a confié à la Caisse des dépôts et consignations la création et l'animation du réseau des Maisons de services au public. Cette mission d'animation vient en appui du CGET pour le pilotage du programme des maisons de services au public et doit contribuer à atteindre l'objectif de 1000 structures mutualisées et labellisées d'ici 2017.

Le programme annuel d'animation est adopté par le Comité stratégique national, présidé par la Ministre en charge de l'égalité des territoires. Dans le cadre de cette mission,

- La Caisse des dépôts et consignations accompagne les structures porteuses pour la création de maisons de services au public, notamment par un soutien méthodologique, et une aide à la mise en place de l'offre de services au public.
- Les Maisons de services au public intègrent automatiquement, du fait de leur labellisation, le dispositif national d'animation du réseau des Maisons de services au public.
- Elles s'engagent à répondre aux sollicitations de la Caisse des dépôts et consignations, et notamment à renseigner les différents indicateurs de suivi et de pilotage de l'activité des Maisons de services au public.





Maison
de services
au public

Charte graphique

Maison
de services
au public

2015

Conception
graphique

Camille Baudelaire
& Pierre Sponchiado

Sommaire

Le logotype «Maison de services au public» est une commande de la Caisse des Dépôts pour le compte du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires.

Cette charte d'application du logotype consigne l'ensemble des règles et des usages à respecter afin de garantir la cohérence de la communication des Maisons de services au public.

Le logotype est composé du sigle accompagné de sa typographie, «Aperçu», conçue par l'agence «The Entente» en 2010. Elle est éditée par la fonderie Colophon.

Le sigle est construit à partir de la lettre M en capitale de «Maison». Il met en avant l'idée du lien social et de la solidarité par une astuce graphique. Le symbole invite à une lecture à double entrée: le M dans un premier temps, puis dans un second temps, deux personnages simplifiés se tenant les mains en formant une boucle.

Ce logotype reflète au mieux l'ensemble des valeurs véhiculées par les Maisons de services au public: les notions de lien, d'accompagnement, d'accessibilité et de services pour tous les citoyens.

Ce guide d'application du logotype garantit une utilisation optimale et harmonieuse de l'identité visuelle des Maisons de services au public sur l'ensemble des différents supports de communication.

Le logotype

Le logotype principal et sa variante horizontale

Le tracé régulateur

Les zones de protection des logotypes

Les tailles d'exploitation du logotype

Cohabitation avec les logos partenaires

Les couleurs
cmjn – Pantone® – rvb
Niveaux de gris
Monochromie – Noir

Variantes sur fonds colorés

Les interdits d'utilisation

La tête-de-lettre

Présentation

Le tracé régulateur et les zones d'expression

La carte de visite

Présentation

Le tracé régulateur

La signalétique

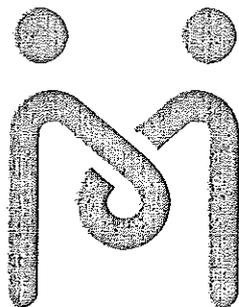
L'enseigne verticale

L'enseigne horizontale

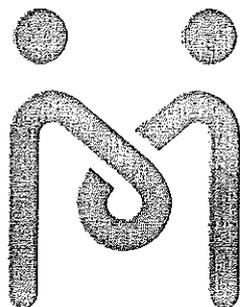
Le logotype

Le logotype principal et sa variante horizontale

Privilégier l'emploi du logotype vertical. La variante à l'horizontale est appropriée dans le cas de l'utilisation du logo avec les logos partenaires.



Maison
de services
au public

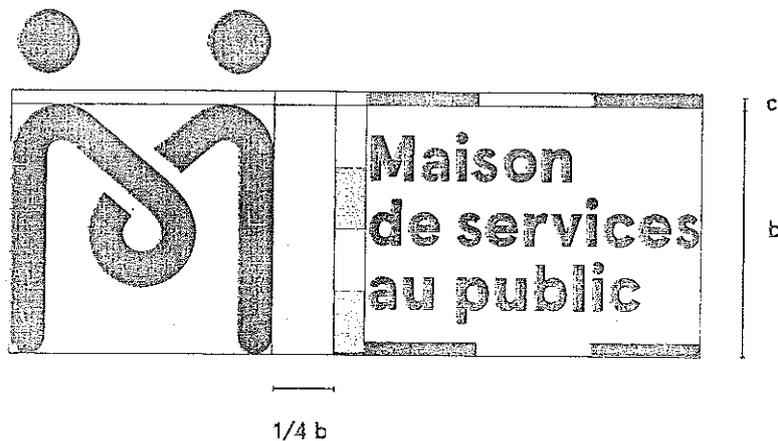
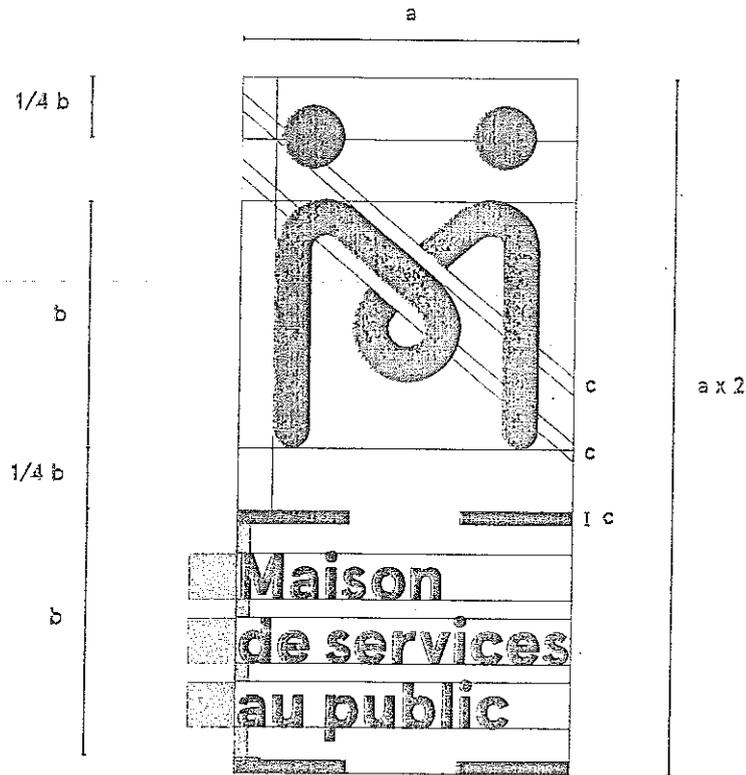


Maison
de services
au public

Le logotype

Le tracé régulateur des logotypes

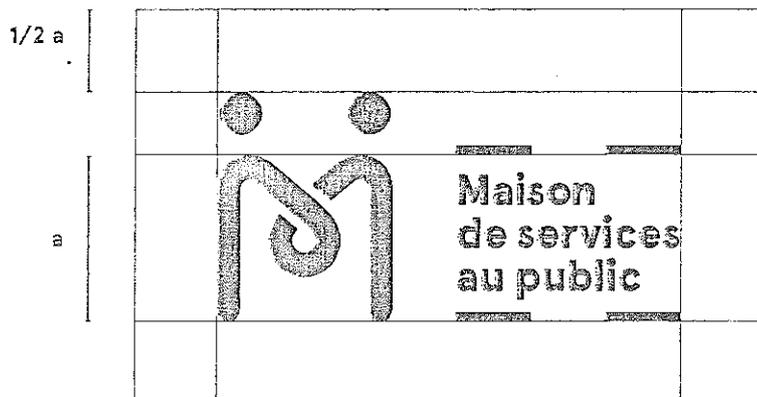
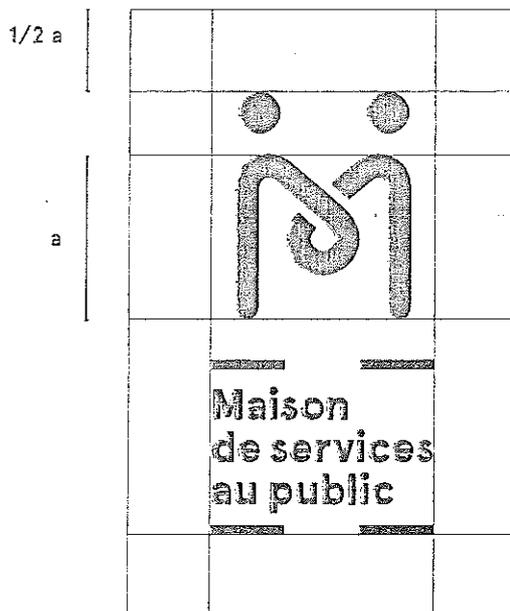
Le tracé régulateur aide à la compréhension de la conception du logotype. Il est important de veiller à l'intégrité du dessin du logotype dans tous les supports de communication des Maisons de services au public.



Le logotype

Les zones de protection des logotypes

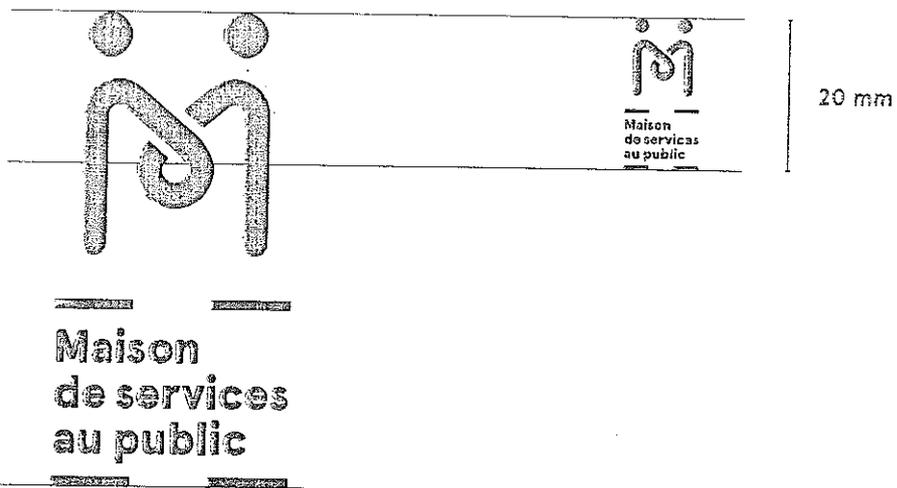
Une zone minimale de protection est nécessaire afin de garantir la stabilité et la lisibilité du logo. Cette zone doit impérativement rester neutre.



Le logotype

Les tailles d'exploitation du logotype

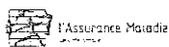
Afin de garantir la lisibilité du logo, celui-ci ne doit pas être reproduit à une taille inférieure à 20 mm.



Le logotype

Cohabitation avec les logos partenaires

Dans le cas d'une cohabitation avec les logotypes partenaires, privilégier le logotype dans sa variante horizontale.



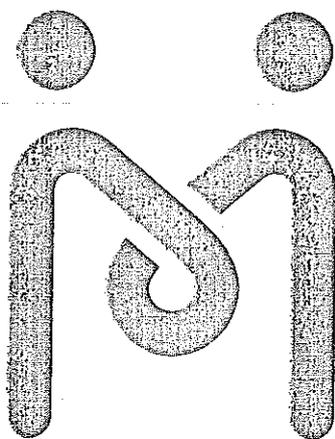
Le logotype

Couleurs Cyan Magenta Jaune Noir (CMJN) : impression sur imprimante jet d'encre ou laser ou bien couleurs de substitution aux couleurs Pantone® chez l'imprimeur.

Les couleurs

Couleurs Pantone® : privilégier, dans la mesure du possible, l'emploi de ces tons directs pour toute impression de documents chez l'imprimeur.

Couleurs Rouge Vert Bleu (RVB) : le logo en mode RVB sera privilégié pour toute utilisation à l'écran (site internet, newsletter, signature mail, présentation PowerPoint...)



Maison
de services
au public

couleurs CMJN

- C 100 / M 95 / J 0 / N 0
- C 0 / M 100 / J 100 / N 0

couleurs Pantone®

- Pantone Blue 072
- Pantone 185

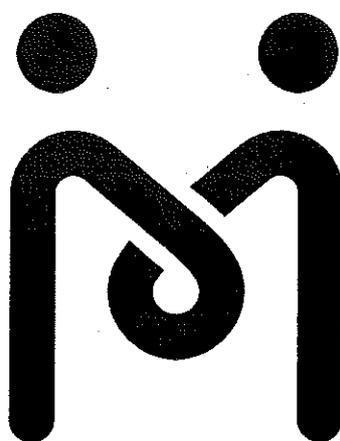
couleurs RVB

- R 0 / V 0 / B 130
- R 230 / V 0 / B 0

Le logotype

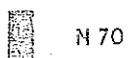
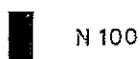
Niveaux de gris

Le logo en niveaux de gris est utilisé dans le cas où il n'est pas possible d'imprimer le logo en CMJN ou en couleurs Pantone®. Le rouge devient un noir tramé à 70 %. Le reste du logo est un noir 100 %.



**Maison
de services
au public**

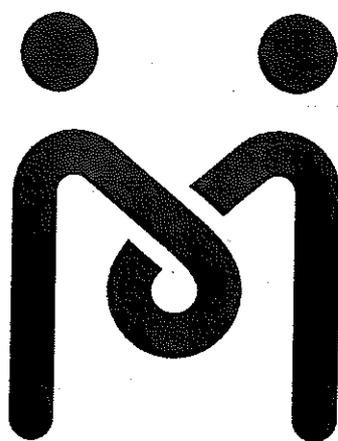
niveaux de gris



Le logotype

Monochromie – Noir

Le logo en monochrome est utilisé lorsque il n'est pas possible d'imprimer un document en couleur, et où le tramage du rouge en niveaux de gris compromets la lisibilité du logo.



**Maison
de services
au public**

Le logotype

Variantes sur fonds colorés

Suivant le fond de couleur auquel le logo est associé, il convient de se référer à ces différentes variantes.



De préférence, toujours utiliser le logotype en couleur sur fond blanc.



Sur fond de couleur claire, le logotype est utilisé en niveau de gris ou en noir.



Sur fond de couleur dense ou noir, utiliser le logo en réserve (blanc).



Sur une photo, le logotype est appliqué en monochromie (noir ou blanc, et non en niveaux de gris).



Il est possible de conserver le logotype en couleur sur une photo. Utiliser le fichier fourni avec le logo et sa cartouche blanche.

Le logotype

Les interdits d'utilisation du logotype

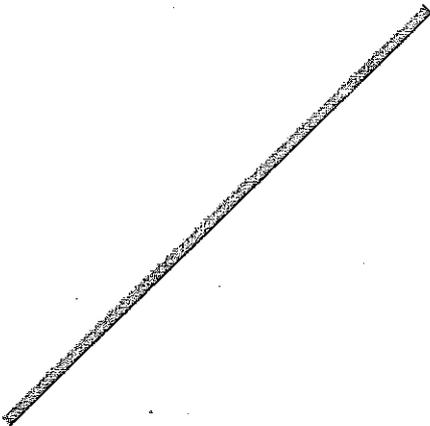
Il est impératif, dans tous les cas d'utilisation, de garder le logo intègre.



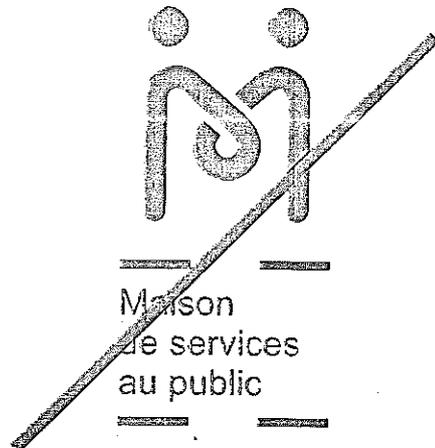
ne pas déformer / aplatisir / étirer le logo



ne pas séparer les blocs



ne pas utiliser le logo en blanc sur fond clair



ne pas modifier la typographie



ne pas modifier les couleurs

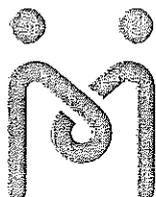


ne pas ajouter d'éléments

La tête-de-lettre

210 x 297 mm / Échelle 1/2

Se reporter au gabarit Word (.doc) joint avec la charte graphique.



Maison
de services
au public

Prénom Nom
adresse
code postal – ville

Objet
XXXXXXXXXX
XXXXXX XXXX XXXXXXXXXXXX

Date

Monsieur,

magniendicit uia temp eria eptae id ma natecto volor sunt quod unltius dem esequi sandit assequis doluptam enis doluptatur, quo berumqu aliosa dolorep reperem id ma volorae nonsequo magnate parunt eum ut qui duciate dolorep rovit, volenie nihiliquam. nobis utae solorum suntorumque ipidus dolest harum re nulparum iligent alibus, tempos natquissitas demum sequate mporrovidus ut optatia dolessint ut idus dolupta temque sae voluptatur, et ea sunt omni beror aut ommodita cor resere voluptatis as num ullacid moluptuste pelis.

Di nat fugiae perum laborio. Ut optatios et quias qui alitatum ium videlia aut etures aborerum et aliquodi velique venis ma quiae nulpari dolupidebit postota epratur ialibus re core volorestes anisciantur sus et ut minctur, tota nos dit quae expla eribusame ide con cus eatio. id que nos sus ma quo magnat quatis essum dipsus mo et veles denitate volorporiam nim non nobis magna aborem non recus dolendi latione num sent dollent. Lenduci officim resciumendel id magnimagniet vitate pratlis essum volocratis moditatia experiam aci dolupta volut aut ut aut arciendaeped que nos doloreic te pa volorere, cus dipsape rferro.

Je vous remercie pour l'attention que vous porterez à ce courrier et me tiens à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Maison de services au public
adresse
code postal – ville
téléphone
courriel
site internet

Prénom Nom
Votre Agent Conseiller

La tête-de-lettre

210 x 297 mm / Échelle 1/2 - cf. document Word joint à la charte.

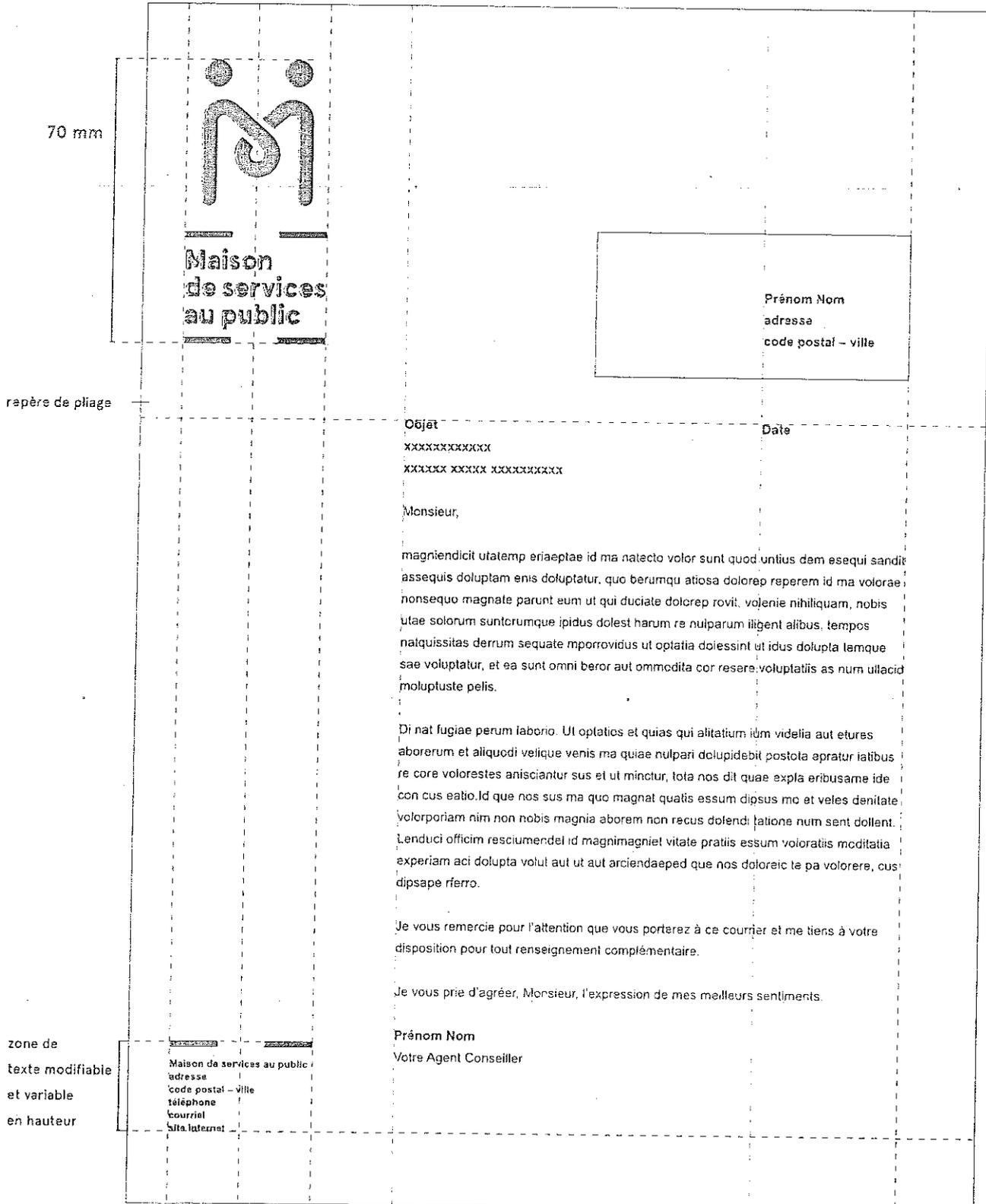
Tracé régulateur – zones d'expression

Typographie pour la zone de texte et la zone destinataire :

Arial Regular / Arial Bold en 9 pt

Typographie pour la zone coordonnées de la MSAP :

Arial Bold en 7 pt



La carte de visite

85 x 85 mm / Échelle 1

Se reporter au gabarit InDesign (.indd) joint avec la charte graphique.

Dans la mesure du possible, il convient d'imprimer la carte de visite avec les tons Pantone®.



Prénom Nom
Votre Agent Conseiller
Téléphone
prénom.nom@maison-services.fr

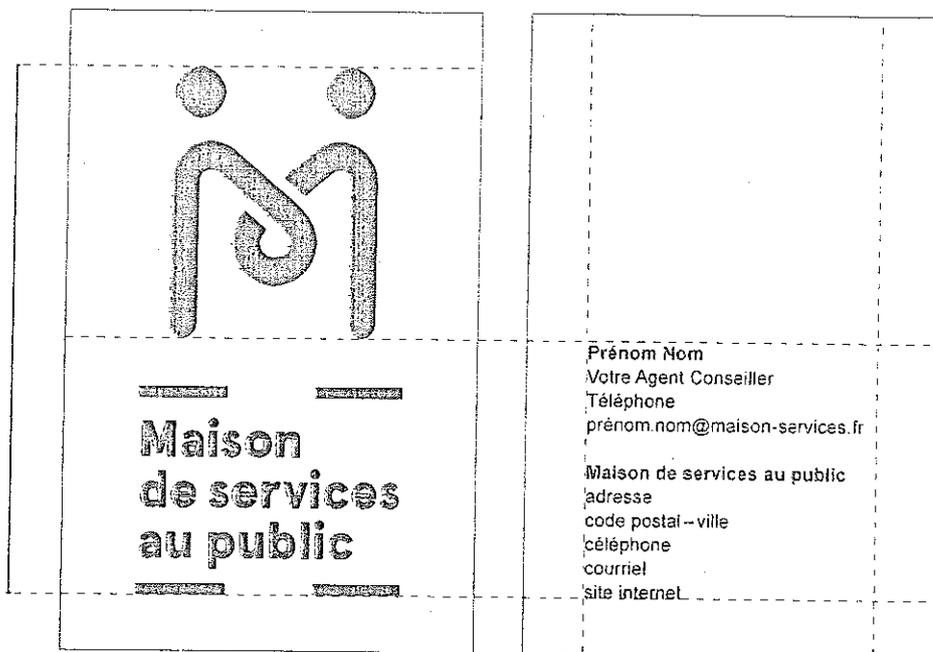
Maison de services au public
adresse
code postal – ville
céléphone
courriel
site internet

La carte de visite

Tracé régulateur

55 x 85 mm / Échelle 1 - cf. document InDesign joint à la charte.

70 mm



La signalétique

L'enseigne verticale

Sérigraphie en tons Pantone® sur fond blanc ou adhésifs découpés avec couleurs équivalentes sur fond blanc.

Les bords de l'enseigne sont arrondis, la tranche est imprimée / peinte en Pantone® Bleu 072 ou couleur équivalente.

Se reporter au fichier InDesign (.indd) joint à la charte.



La signalétique

L'enseigne horizontale

Sérigraphie en tons Pantone® sur fond blanc ou adhésifs découpés avec couleurs équivalentes sur fond blanc.

Les bords de l'enseigne sont arrondis, la tranche est imprimée / peinte en Pantone® Bleu 072 ou couleur équivalente.

Se reporter au fichier InDesign (.indd) joint à la charte.

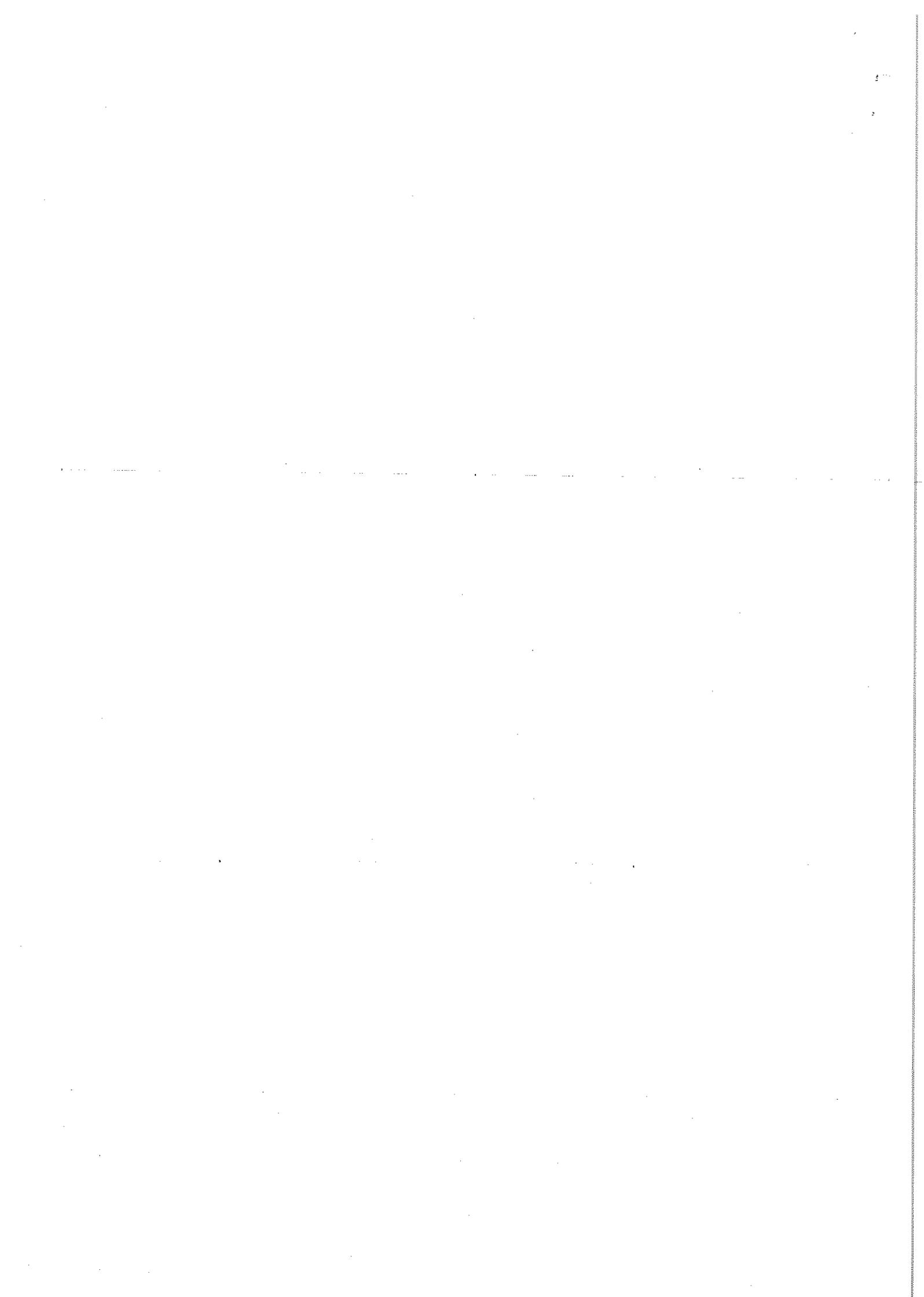


2015

Charte graphique des Maisons
de services au public

Conception
graphique

Camille Baudelaire
& Pierre Sponchiado



L'emploi du nom « Maison de services au public »

La marque, « Maison de services au public » a été déposée sous le No. 15 4 173 174 pour le compte du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET).

La dénomination « Maison de services au public » s'écrit :

- Avec un M en lettre capitale à « Maison », comme un nom propre
- « services » en minuscule et au pluriel, en référence à l'offre de services délivrée
- et « public » en minuscule et au singulier, car utilisé au sens générique

Employée dans le logo, la marque « Maison de services au public » ne s'accorde pas.



Lorsque le nom est employé en dehors du logo, le terme « Maison » peut s'accorder au pluriel.

- Une Maison de services au public
- Des Maisons de services au public

