

Compte rendu du comité de pilotage

Schéma départemental d'amélioration de **L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES** au public

Date : 10 juillet 2019

Lieu : Salle DABLANC – Préfecture de l'Allier

Orientations de travail validées à l'unanimité des membres à l'issue des débats :

- Refonte de la carte collaborative des services au public et poursuite de l'adoption des conventions de partenariat de l'observatoire.
- Engagement cet été de la concertation portant sur la mise en place du réseau France Services qui associera les collectivités et les opérateurs de services, avec pour objectif une définition des conditions et échéancier de déploiement sur 2020 et 2021 en début d'automne.
- Mise en circulation de bus numériques, incluant l'expérimentation du Département de l'Allier dès l'automne 2019 en partenariat avec les EPCI et les MSAP.
- Création d'un groupe de travail pour structurer l'accueil social inconditionnel de proximité (action sur un territoire).
- Déploiement d'une plateforme numérique collaborative destinée aux professionnels (1ère phase, le réseau des MSAP et leurs référents).

Déroulement de la réunion

Début de la réunion à 14h10.

Mme DEMOLOMBE-TOBIE secrétaire générale de la préfecture et Mme COUPAS vice-présidente du conseil départemental coprésident la réunion et soulignent que l'année 2018 a constitué la première année de mise en œuvre du schéma.

Introduction

M. CLOUX présente les actions 2018 du schéma ayant pour objectif d'informer les habitants des services proche de chez eux (3 cartoparties), organiser l'accueil des publics dans les guichets (2 enquêtes intercommunales), poser les bases d'une concertation en matière d'inclusion numérique (1 groupe de travail) et guider les politiques publiques en faveur de l'accès des services (maquette de l'observatoire départemental)

Il décline ensuite les éléments de contexte nationaux et locaux sur la période comprise entre juin 2018 et juillet 2019 (adoption des conventions « Action Cœur de Ville », projet de loi santé, stratégie de performance des Missions Locales sur la période 2019-2022...).

L'évaluation du plan d'action

L'évaluation du plan d'action est présentée pour chacun des deux axes du schéma.

Axe 1 - Accompagner le public dans l'accès aux services

a) Le réseau des maisons de services au public

Le réseau des maisons de services au public (MSAP) n'a pas fait l'objet d'évolution en 2018. 8 d'entre-elles sur 11 ont organisé un comité de pilotage local avec leurs partenaires.

Un bilan départemental de l'activité des MSAP en 2018 a été réalisé dans le cadre du schéma. Résultat, environ 20 000 personnes ont été accompagnées pour l'ensemble des 11 MSAP.

Il ressort un besoin important d'attribuer pour chaque service un référent en contact régulier avec les agents des MSAP. L'objectif est de mieux accompagner les animateurs dans leurs missions (actualisation des connaissances, traitement des questions, formation...).

La Mairie demeure la première porte d'entrée de l'accès aux services. Plusieurs actions l'ont confortée, telles que les rencontres organisées par les Communautés de Communes et Communautés d'Agglomération de l'Allier avec les secrétaires de mairie (75 communes concernées en 2018).

Remarque du comité de pilotage :

- Les membres du comité de pilotage identifient la relation des MSAP avec les Mairies, dont les secrétaires de mairies comme un lien incontournable ; d'une part pour apporter de l'information précise concernant les démarches administratives, d'autre part pour répondre aux besoins des Mairies et secrétaires de mairie en lien avec leurs partenaires. Il existe une marge de progression en la matière.
- M. TERRACOL suggère d'expérimenter un élargissement de l'amplitude horaire des MSAP pour apporter une réponse aux familles et des facilités d'accès à la population.

b) L'observatoire départemental des services au public

Les cartoparties initiées en mars 2018 ont permis d'atteindre 300 contributions nettes (stations-services, distributeurs automatiques de billets, commerces alimentaires, bureaux de tabac-presse...) sur la carte collaborative des services (lien : <http://www.allier.fr/523-observatoire-des-services-au-public.htm>).

Cette démarche a été repérée par le Conseil national de l'information statistique, qui a invité une délégation de l'Allier à présenter cette action lors de l'assemblée plénière réunie le 31 janvier 2019 (Préfecture de l'Allier, Conseil départemental).

Axe 2- Faciliter la présence d'une offre de services de proximité adaptée aux territoires en situation de fragilité

Plusieurs démarches ont été initiées par les intercommunalités en 2018-2019, que sont :

- Le projet d'installation d'un cluster d'entreprises dédié à l'artisanat de luxe, au design et métiers d'art porté par Moulins Communauté et acté dans le cadre du déploiement d'Action Cœur de Ville.
- Un projet de convention d'éducation aux arts à la culture portée par la Communauté de Communes Saint-Pourçain-Sioule-Limagne en partenariat avec la DRAC, La Région, la CAF et l'Education nationale,
- Un projet de convention territoriale globale initiée par la CAF de l'Allier et la Communauté de Communes Commentry Montmarault Nérès Communauté
- La signature des conventions de partenariat EPCI-Département signées en 2018 en faveur de l'immobilier d'entreprise.

Les actions 2019-2020

A- Poursuivre la mise en œuvre de l'observatoire départemental et les mises à jour

M. CLOUX présente les objectifs de l'observatoire cartographique des services, ainsi que la plus-value de cet outil partenarial utile à l'attractivité de l'Allier (exemple : l'analyse dynamique de l'accès à un panier de services).

3 sources d'information permettent de l'alimenter :

- Les bases de données ouvertes (open data.gouv.fr, pole-emploi opendata...) ;
- Les cartoparties ;
- Les bases de données gérées par les partenaires du schéma (services de l'Etat, collectivités locales, associations...).

Des projets de convention sont en cours d'adoption pour favoriser le partage des données. Plusieurs accords de principe ont d'ores et déjà été actés ou sont en cours (Moulins Communauté, Vichy Communauté, la Communauté de Communes Commentry Montmarault Nérès Communauté, la Communauté de Communes du Pays de Lapalisse, la Communauté de Communes du Pays de Tronçais, la Communauté de Communes du Pays d'Huriel, le PETR de la vallée de Montluçon et du Cher, la CPAM de l'Allier, Pôle emploi, l'union départementale des associations familiales de l'Allier...).

Remarques du comité de pilotage :

- M. PENTHIER souligne le déficit d'accessibilité des territoires rurbains.

- M. GALLAND confirme par les résultats de l'enquête réalisée en 2014-2015 cette remarque. Les plus forts taux d'insatisfaction sont apparus auprès des habitants enquêtés dans les couronnes des principales villes et bourgs centres.

B- S'intégrer au réseau national des maisons France Service

M. GALLAND présente le contenu de la circulaire datée du 1^{er} juillet 2019 relative à la création des maisons France Service.

Trois cas de figure peuvent se présenter :

- Une homologation directe des MSAP en Maison France Service, car elles répondent aux critères d'évaluation (30 points nécessaires sur 70) ;
- Une homologation avant le 31 décembre 2021 des MSAP qui ne répondent pas aux critères requis immédiatement et qui seront accompagnées pour monter en gamme ;
- La création de nouvelles maisons dans les territoires identifiés comme éloignés de l'accès aux services.

Une circulaire sera adressée par Mme la préfète aux représentants des intercommunalités et aux opérateurs dans le courant de la semaine 29, ainsi que les documents associés.

Sont cités parmi les attendus principaux des maisons France Service :

- le partenariat avec les opérateurs tels que la CAF, CPAM, Pôle emploi, MSA et CARSAT sera obligatoire.
- Le nombre d'animateurs formés égal à 2 par Maison France Service. Des équipes devront être constituées pour accueillir chaque jour le public.
- Les animateurs disposeront de formation et d'un accompagnement accru via des référents clairement identifiés.

Dans l'Allier, la commission départementale de la présence postale territoriale (CDPTT) a ouvert une réflexion sur les futures affectations du fonds de péréquation postal territorial. Dans le cadre du futur contrat de présence postale des missions de service public réalisées par les facteurs et répondant à un objectif d'aménagement du territoire pourraient être financées via ce fonds. La circulaire du Premier ministre portant sur le réseau France services évoque l'expérimentation possible de ces nouvelles fonctions confiées aux facteurs. Des précisions sont encore attendues sur les modalités concrètes de cette expérimentation.

Un soutien financier forfaitaire est consacré à chaque maison, soit 30 000 €/an en fonctionnement.

En accord avec la Préfète de l'Allier et le Président du Conseil départemental de l'Allier, le comité de pilotage du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public tient lieu et place du comité de pilotage des Maisons France Service.

Remarques du comité de pilotage :

- M. PENTHIER souligne le besoin d'une communication nationale plus claire sur l'offre de services des MSAP.
- M. GALLAND répond que l'harmonisation du bouquet de services prévue pour l'ensemble des maisons France Service facilitera la communication nationale. Actuellement, il est constaté une très grande diversité de fonctionnement ne facilitant pas ce type d'action.
- Mme BROSSARD confirme l'importance de l'information des publics rencontrés par l'association. Il est constaté une connaissance à la marge des dispositifs et services existants.
- Mme COUPAS invite les élus à considérer la réflexion du maillage des Maisons France service dans le cadre de la reconfiguration du maillage de la DGFIP dans le département. L'objectif est de limiter la multiplicité des points d'accueil.
- M PENTHIER soulève la question de savoir pourquoi les MSAP ne disposent pas du même logiciel métier que les garagistes concernant la délivrance des cartes-grises/permis de conduire.
- Mme DEMOLOMBE-TOBIE répond qu'au même titre que les MSAP, les points numériques de la Préfecture et des sous-préfectures sont connectés au site internet de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS). Il s'agit d'une décision nationale.

En cas de difficultés d'accès au référent préfectoral concernant l'ANTS, les animatrices, animateurs des MSAP sont invités à lui adresser un courriel en prenant note des renseignements nécessaires à la compréhension du dossier. Les services de la Préfecture sont en capacité de prendre contact avec le centre d'expertise et de ressources des titres (CERT) pour débloquer des dossiers plus rapidement.

Il est annoncé que les services de la Préfecture se rendront dans chaque MSAP concernant le traitement des démarches ANTS.

- Mme PICHERIT annonce l'attente d'une réponse à un appel à projet de la direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale Auvergne-Rhône-Alpes. L'objectif est d'ouvrir des points conseil budget dans le département. Les futures Maisons France Service pourraient être désignées comme structure accueillante.

C- Organiser l'accueil social inconditionnel de proximité

M CLOUX présente une action inscrite dans le plan de lutte contre la pauvreté signé le 21 juin 2019 par la Préfète de l'Allier et le Président du Conseil départemental.

L'accueil social inconditionnel de proximité vise à garantir pour toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social une écoute attentionnée en réponse à la globalité de ses besoins et préoccupations.

La démarche suppose une coordination étroite entre le champ des services représentés par les gestionnaires (CAF, pôle emploi, CPAM, MSA, CARSAT..), le champ des travailleurs sociaux (assistant social, conseiller en économie social et familiale, éducateur...) et le champ des agents d'accueil administratifs (secrétaires de mairie, animateur des MSAP...)

Remarque du comité de pilotage :

- Mme FEYDEL évoque l'importance de considérer plus largement les personnes en activité, les artisans, TPE. Pôle emploi travaille conjointement avec la chambre d'agriculture pour accompagner la reprise d'activité, anticiper les départs à la retraite des agriculteurs. L'ensemble de ces publics a également des besoins en matière d'accompagnement, d'information des services et dispositifs existants.

D- Mettre en circulation les bus numériques

Mme BARDOT présente l'expérimentation de mise en circulation d'un bus numérique à partir d'octobre 2019 par le Département (action du pacte régional pour l'Allier).

Cette action s'inscrit dans le cadre plus large du plan départemental d'inclusion numérique qui sera présenté lors des réunions de l'assemblée départementale d'octobre.

Le bus a pour fonction de proposer un accompagnement aux démarches en ligne et une médiation numérique pour une utilisation autonome des outils en libre-service (tablette, imprimante 3D...).

Remarques du comité de pilotage :

- Mme MORIN souhaite avoir des précisions sur l'organisation des tournées proposées avec les intercommunalités et les MSAP.
- Mme. BARDOT répond que le bus a vocation à s'adapter aux territoires et aux besoins des populations en complémentarité avec les actions existantes et à venir.
- M. TERRACOL souligne la vertu « d'aller vers » les publics éloignés des services.

E- Créer un espace de travail collaboratif avec les professionnels

M CLOUX présente une plateforme collaborative pilotée par la préfecture de région Auvergne-Rhône-Alpes et qui s'intitule terr@media.

Cet outil gratuit permet la mise en réseau des membres d'un groupe de travail.

Les membres du groupe peuvent partager de la documentation, échanger en direct depuis un chat, accéder à un annuaire, créer des sondages...

Cette plateforme collaborative répond à l'objectif 3 du schéma qui vise à structurer un réseau et favoriser les synergies entre toutes les structures proposant un accompagnement des publics pour accéder aux services.

Mmes DEMOLOMBE-TOBIE et COUPAS concluent la réunion et invitent les partenaires du schéma à un prochain rendez-vous pour faire le point sur la mise en œuvre de la circulaire des Maisons France Service. Cette prochaine réunion aura lieu le 10 septembre 2019.

Fin de la réunion à 16h20

Annexe : liste d'émargement

Personnes Présentes :

Pour Moulins Communauté.

- Mme DELIGEARD (vice-présidente déléguée au contrat de ruralité, Maire de Gouise)
- Mme TARDE (directrice des politiques contractuelles – ruralité - GAL)
- M VUIBERT (chef de projet politique de la ville et directeur CIAS, directeur CCAS de Moulins).

Pour Montluçon Communauté.

- M PENTHIER (vice-président et président de la commission ruralité et développement agricole, Maire de Lignerolles)
- Mme. GAUMET (responsable de la MSAP de Marcillat-en-Combraille).

Pour Vichy Communauté.

- M TERRACOL (vice-président délégué à la politique d'accueil et ruralité, Maire d'Arfeuilles)
- Mme. GAIME (animatrice MSAP).

Pour la Communauté de Communes Le Grand Charolais.

- M LASSOT (vice-président chargé des travaux d'équipement, bâtiments intercommunaux, équipes techniques, Maire de Chassenard)

Pour la Communauté de Communes Entr'Allier Besbre et Loire.

- Mme DAVIOT (directrice générale des services)

Pour la Communauté de communes de Saint-Pourçain-Sioule-Limagne.

- Mme DESNOIX (directrice des services à la personne)
- Mme MORIN (chargée d'action sociale).

Pour la Communauté de Communes Commentry Montmarault Néris Communauté.

- Mme ARTIGAUD (responsable MSAP de Montmarault)

Pour la Communauté de Communes du Pays de Lapalisse.

- M COLLANGES (vice-président chargé de la maison de services au public, Maire de Saint-Pierre-Laval)

Pour la Communauté de Communes du Pays d'Huriel.

- Mme MOUTAT (animatrice MSAP d'Huriel)

Pour le PETR de la vallée de Montluçon et du Cher.

- M NOWAK (directeur)

Pour le Défenseur des droits.

- M DESBORDES (délégué)

Pour la caisse primaire d'assurance maladie de l'Allier (CPAM03).

- Mme NOGUET (responsable des départements, relations client et gestion du dossier client)

Pour la caisse d'allocation familiale de l'Allier (CAF03).

- M LAPEYRE (directeur adjoint)

Pour la CARSAT Auvergne.

- M MACHEFER (chargé de mission, référent MSAP)

Pour Pôle emploi Auvergne-Rhône-Alpes.

- Mme FEYDEL (directrice adjointe, direction territoriale Allier)

Pour la chambre de métiers et de l'artisanat de l'Allier (CMA03).

- Mme JACQUET (chargée de développement économique)

Pour l'association des maires et des présidents de communautés de l'Allier.

- Mme GUILLEMINOT Françoise (vice-présidente, Maire de Saint-Aubin-le-Monial)

Pour l'UFC Que Choisir.

- Mme BROSSARD (bénévole)

Pour l'union départementale des associations familiales de l'Allier (UDAF03).

- Mme PICHERIT (directrice)

Pour la Mission locale de Moulins.

- Mme AUZOLLE (conseillère de l'antenne de Dompierre-sur-Besbre)

Pour le collectif TOTUM 03.

- M MAUGENEST (président)

Pour le SDIS 03.

- M CHARBONNIER (commandant)

Pour les services de l'État

- Mme DEMOLOMBE-TOBIE (secrétaire générale de la Préfecture de l'Allier)
- M GALLAND (coordonnateur de la mission interministérielle de la Préfecture de l'Allier),
- M BROZILLE (chargé de mission suivi et étude des dossiers départementaux)
- M. GUECTIER (directeur du pôle fiscalité et comptes publics auprès de la direction départementale des finances publiques de l'Allier)
- M. BENHARA (secrétaire général de la direction des services départementaux de l'Education nationale de l'Allier)
- M. CHAMPOMIER (chef de service de la direction départementale des territoires de l'Allier).

Pour le Conseil départemental.

- Mme COUPAS (vice-présidente chargée des sports, de la pleine nature, de la ruralité, de l'attractivité des territoires et des services au public)
- Mme SIEBERT (directrice de l'Economie, de l'Environnement, de l'Accueil et de l'Agriculture)
- Mme BARDOT (chargée de mission stratégie marque territoriale et stratégie inclusion numérique)
- M. CLOUX (chargé de mission développement de l'accès des services au public).

Personnes excusées

Pour l'association des maires et des présidents de communautés de l'Allier.

- M ROJOUAN (président)

Pour la chambre d'agriculture de l'Allier.

- M BONIN (président)

Pour la fédération des centres sociaux de l'Allier.

- Mme MANDARON (déléguée fédérale)

Pour La SNCF.

- Mme BAYET (département marketing, chargée d'axes Allier)