

## Compte rendu du second comité de pilotage

2019

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

*Date : 10 septembre 2019*

*Lieu : Salle DABLANC – Préfecture de l'Allier*

#### **Déroulement de la réunion**

Début de la réunion à 9 h 40

Mme DEMOLOMBE-TOBIE et Mme COUPAS ouvrent la réunion. Elles remercient l'ensemble des acteurs impliqués dans l'évaluation des maisons de services au public (MSAP) pendant l'été.

#### **La labellisation France Services**

M SALIN (Préfecture de l'Allier) présente la méthodologie mise en œuvre en vue de la transmission d'une réponse départementale attendue pour le 15 septembre au plus tard. La circulaire du 1<sup>er</sup> ministre n°6094 du 1<sup>er</sup> juillet 2019 en pose les jalons que sont,

- La communication d'une liste de maisons de services au public (MSAP) proposées à la labellisation France Services au 1<sup>er</sup> janvier 2020 ;
- La communication d'une liste de projets de création proposés à la labellisation au 1<sup>er</sup> janvier 2020 ;
- Le plan de montée en gamme des MSAP qui respectent partiellement les critères du cahier des charges. Pour ces maisons, un accompagnement renforcé est proposé pour une labellisation au plus tard au 31 décembre 2021.

Une première phase technique a été mise en œuvre par une équipe-projet regroupant les services de la préfecture et du Conseil départemental, en association avec les sous-préfectures, pour évaluer les maisons existantes.

Une seconde phase de dialogue avec les représentants élus des intercommunalités a été mise en œuvre par ces mêmes services pour avaliser ces résultats et identifier les projets nouveaux.

#### **Le bilan de l'évaluation des maisons de services au public (MSAP)**

M SALIN présente les résultats de l'évaluation des MSAP, qui se décline en trois groupes que sont :

- Les MSAP atteignant les 30 points requis et respectant dès aujourd'hui l'ensemble du cahier des charges (Ebreuil, Marcillat-en-Combraille, Huriel, Montmarault et Le Montet) ;

Echéance de labellisation proposée : 1<sup>er</sup> janvier 2020

- Les MSAP atteignant les 30 points et respectant partiellement le cahier des charges. Parmi les points d'amélioration pour respecter tous les critères obligatoires : l'ouverture de cinq jours et/ou l'identification d'un second agent formé (Lapalisse, Le Donjon, Dompierre-sur-Besbre et Le Mayet-de-Montagne) ;

Pour l'ensemble de ces maisons, une décision politique formalise la volonté de se conformer rapidement au cahier des charges.

Echéance de labellisation proposée : 1<sup>er</sup> janvier 2020

- Les MSAP n'atteignant pas les 30 points et nécessitant un accompagnement renforcé (Cérilly, Vallon-en-Sully).

Echéance de labellisation proposée : au plus tard le 31 décembre 2021.

M. SALIN rappelle à l'assemblée que la tenue du comité de pilotage annuel et la production d'un rapport d'activité font partie des points obligatoires du cahier des charges France Services.

#### **Remarques du comité de pilotage :**

- M de CHABANNES (Communauté de Communes du Pays de Lapalisse) pose la question de savoir s'il s'agit de deux agents formés ou présents à l'accueil.

M SALIN souligne qu'il n'y a pas de réponse claire à ce jour et que l'Allier, avec d'autres départements, a fait le choix de labelliser les maisons avec un critère de deux agents formés, privilégiant une approche centrée sur la continuité de service. Il est possible que des précisions soient apportées dans les prochaines semaines.

- M de CHABANNES poursuit sur les charges supplémentaires que suppose l'application du cahier des charges France Services (ex : 5 jours ouvrables contre 3 jours actuellement). La question est posée de savoir si les gestionnaires bénéficieront d'une compensation lorsqu'ils atteignent d'ores et déjà le plafond des 30 000 € annuels.

Mme la Secrétaire générale (Préfecture de l'Allier) souligne la création d'un forfait annuel de 30 000 € par maison France Services. La compensation n'est pas prévue actuellement.

- M BERRAT (Communauté de Communes Entr'Allier Besbre et Loire) demande s'il est possible que les animatrices et animateurs puissent occuper d'autres fonctions.

Mme la Secrétaire générale assure que cela est possible, dès lors que les 24h d'ouverture minimum par semaine sont respectées.

Après la présentation du tableau de synthèse d'évaluation, les membres du comité de pilotage souhaitent des précisions sur le classement proposé.

- M SALIN présente brièvement le contenu de l'évaluation. Chaque MSAP doit obtenir 30 points au minimum pour être labellisée. Des critères sont obligatoires comme, par exemple, la formation des agents, l'ouverture de cinq jours, et des points bonus sont accordés pour des critères particuliers, notamment une ouverture supérieure à 30h/semaine, l'ouverture le samedi, le développement des partenariats... Le classement attendu du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET) valorise les maisons respectant l'ensemble des critères obligatoires. Les points bonus peuvent augmenter le total des points sans que l'ensemble des critères obligatoires soient respectés, ces maisons

sont donc moins bien classées. Elles pourront néanmoins être labellisées courant 2020 si elles ne le sont pas dès le 1<sup>er</sup> janvier.

- Mme MORIN pose la question de savoir comment s'articule le fonds interopérateur (FIO) dans le financement avec les maisons France Services. M CLOUX (conseil départemental de l'Allier) répond que la somme forfaitaire annuelle intègre la part FIO.

### **L'avis des opérateurs du socle national de services commun**

M BROZILLE (Préfecture de l'Allier) présente les résultats de la consultation organisée auprès des partenaires financeurs des MSAP, que sont Pôle emploi, la CPAM, la CAF, la CARSAT et la MSA.

Il est noté un besoin de suivre plus régulièrement l'activité des maisons, avec des données permettant d'identifier les publics (profils) et leurs besoins (demandes).

Plusieurs bassins de vie sont identifiés par les opérateurs pour des besoins de création de nouvelles maisons de services : Saint-Pourçain-sur-Sioule/Varennes-sur-Allier, Bourbon-l'Archambault, Lurcy-Lévis et Commentry.

### **Remarques du comité de pilotage :**

- M de CHABANNES souligne le caractère de moins en moins effectif de la présence physique des opérateurs. Le déploiement de la visioconférence induit par ailleurs un accompagnement supplémentaire des usagers pour la connexion.
- Mme FEYDEL (Pôle emploi Allier) souligne que Pôle emploi est le principal financeur des MSAP (23% du fonds interopérateurs) et contribue au fonctionnement de ces services. Il n'est donc pas anormal que les animateurs de MSAP accompagnent les usagers dans ces démarches.
- Mme KISSANE (CAF de l'Allier) assure que la contrainte d'effectif est très claire pour les opérateurs. Les MSAP permettent d'être au plus près des territoires, avec des agents formés (la CNAF contribue financièrement au fonds interopérateur à hauteur de 21%). Le développement de la visioconférence n'est pas le signe de l'absence de contact humain et n'est pas un signal d'abandon des usagers. Les contacts sont établis lors des rendez-vous.
- Mme FEYDEL définit la maison de services comme un relais facilitant la prise des rendez-vous. Les maisons permettent d'assurer un accueil de premier niveau pour des habitants qui ne se serait pas déplacés en agence. L'objectif est d'être au plus près des territoires.

En complément, la définition du rôle des agents est importante. Les opérateurs rappellent régulièrement aux animatrices et animateurs qu'ils ne doivent pas tout prendre en charge.

- Mme BANDOUI (CPAM de l'Allier) souligne que la CPAM a déployé le visioguichet au sein des MSAP de l'Allier. Le dispositif facilite la mise en relation des usagers avec un conseiller. Les habitants obtiennent une réponse de proximité dans les mêmes conditions qu'en agence.
- M. DUMONT (Communauté de Communes du Bocage Bourbonnais) s'interroge sur l'équation financière du cahier des charges France Services. L'objectif est de parvenir à une montée en gamme des MSAP avec un financement identique pour le gestionnaire.
- Mme PICHERIT (UDAF Allier) informe les membres du comité de pilotage que l'Union Départemental des Associations Familiales de l'Allier (UDAF03) a été retenu pour créer des

points conseils budgets au sein du bassin montluçonnais et à moyen terme dans le bassin de Vichy. L'UDAF va se rapprocher des MSAP pour ouvrir des permanences en présentiel.

- M de CHABANNES aborde les changements successifs des sigles. La maison de Lapalisse créée en 2008 est en passe de connaître trois versions (le relais de service public / la maison de services au public / la maison France Services). La question est posée de savoir si le coût du prochain changement de signalétique sera compensé.
- Mme la Secrétaire générale répond que la question a été posée et que les services sont en attente d'un retour d'information.
- M. REBOUL (Communauté de Communes Saint-Pourçain-Sioule-Limagne) souhaite connaître les moyens financiers existant pour financer la mise en circulation d'un bus numérique.
- M BROZILLE répond que les outils financiers de l'Etat existant (DETR/DSIL) peuvent y répondre, pour l'investissement initial.
- Mme TARDE (Moulins Communauté) ajoute que les fonds Leader peuvent aussi permettre de financer ce genre d'investissements.

### **La cartographie du réseau des MSAP existantes et la projection France Services.**

M BROZILLE présente deux projections cartographiques.

La première carte permet de localiser les MSAP existantes, dont la verticale située entre Moulins et Vichy apparaît comme la zone plus éloignée des services au public (jusqu'à plus de 30 min des agences CPAM/CAF/CARSAT/MSA/Pôle emploi les plus proches).

La seconde carte présente les projets France Services, que les créations de nouvelles maisons proposées par les élus viennent couvrir (Varennes-sur-Allier, antenne de Jaligny-sur-Besbre, Bourbon-L'Archambault).

D'autres projets sont envisagés, à l'intérieur du département (Montluçon-Fontbouillant, Saint-Yorre, St Germain des Fossés, Lurcy-Lévis) et à ses frontières (à Bourbon-Lancy, en Saône-et-Loire, par exemple).

La réponse départementale synthétise l'ensemble de ces présentations, en annexe du présent compte rendu.

### **Le bus numérique départemental**

M. CLOUX présente le contexte rapide de mise en circulation d'un bus numérique piloté par le Conseil départemental.

Cette action est une traduction concrète du pacte régional pour l'Allier signé en février 2019 entre Laurent WAUQUIEZ et Claude RIBOULET. Elle répond à l'objectif 6 du SDAASP (favoriser l'égal accès du public à l'outil numérique et aux services numérisés).

Le bus a vocation à accompagner les Bourbonnaises et Bourbonnais dans leurs démarches en ligne (santé, finance, famille, titres, habitat, emploi, éducation...), être un relais de service de proximité et de promotion des initiatives locales liées aux sujets numériques.

Le bus est autonome en réseau internet et circulera au sein des communes les plus éloignées des services en coordination étroite avec l'ensemble des structures et administrations locales.

L'ensemble des acteurs souhaitant contribuer au projet sont invités à se rapprocher de Mickaël CLOUX ([clous.m@allier.fr](mailto:clous.m@allier.fr) / 04 70 335 73 99).

Les communes seront pleinement associées au projet.

M CLOUX souligne qu'une demande de labellisation de maison France Services itinérante sera demandée auprès de l'État.

**Remarques du comité de pilotage :**

- Mme COUPAS (Conseil départemental de l'Allier) informe le comité de pilotage qu'une réflexion est en cours pour faire monter en gamme la qualité du service de la MSAP postale de Cérilly. Le projet porte sur une conjugaison de solution entre le site physique de la MSAP et l'itinérance via la mise à disposition d'un agent intercommunal.
- Mme BROSSARD (UFC que choisir) indique que l'association UFC que choisir peut apporter de l'information au sein des MSAP.
- Mme ZANE (CDAD03) souligne le rôle du Conseil départemental de l'accès aux droits (CDAD) comme instance d'accompagnement des habitants sur les sujets juridiques. Le CDAD pourrait s'appuyer sur le réseau des MSAP, et futures MFS, pour bénéficier de points de relais.
- M. DESBORDE (délégué du Défenseur des droits) présente brièvement la saisine des délégués du défenseur des droits (deux demi-journées par semaine, par des agents bénévoles). A titre personnel, M. DESBORDE a été sollicité à 175 reprises depuis le début de l'année 2019. Seul le Défenseur des droits, M. TOUBON, est habilité à décider du lieu d'exercice des délégués, ce qui limite la marge d'adaptation des permanences aux contraintes locales.

Fin de la réunion à 11 h 10

## **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)

#### Pour Vichy Communauté.

- Mme SOISSON (responsable du secrétariat général et de l'accueil)

#### 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 du Bocage Bourbonnais.

- M DUMONT (Président, Maire de Tronget)
- Mme PREVAULT (animatrice du Lieu Unique d'Accueil)

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

- M BERRAT (vice-président délégué à l'intercommunalité, la fusion et la coordination, Maire de Varennes-sur-Tèche)
- Mme DAVIOT (directrice générale des services)

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

- M REBOUL (vice-président chargé des commerces de proximité, de l'accueil de nouvelle population et de la maison de services au public, Maire de Naves)
- Mme MORIN (chargée d'action sociale).

#### Pour la Communauté de Communes Commentry Montmarault Néris Communauté.

- Mme BLANCHET (vice-présidente chargée du commerce et de l'artisanat, Maire de Chappes)

#### Pour la Communauté de Communes du Pays de Lapalisse.

- M de CHABANNES (Président, Maire de Lapalisse)
- Mme CARTON (responsable de la MSAP du Pays de Lapalisse)

#### Pour la Communauté de Communes du Val de Cher

- Mme LAIRE (directrice générale des services)
- Mme CHIERICO (chargée de mission)

#### Pour l'Association des Maires et des Président de Communautés de l'Allier (ADM03).

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

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

- Mme BANDOUI (sous-directrice chargée du service client)

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

- Mme KISSANE (directrice)
- Mme SÉROUX (responsable du pôle services aux allocataires, relation de service et communication)

#### 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 Pôle emploi (CCI03).

- Mme BUJADOUX (directrice du développement économique)

Pour le Groupe La Poste.

- Mme FAGOT-REVURAT (déléguée aux relations territoriales dans l'Allier)

Pour La SNCF.

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

Pour le Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD03) .

- Mme ZANE (Présidente)
- Mme GIRAUDON (coordinatrice)

Pour le Défenseur des droits.

- M DESBORDES (délégué)

Pour l'Agence Départementale d'Information sur le Logement de l'Allier (ADIL03) .

- M AJUS (Directeur)

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 Montluçon.

- M BASSOT (directeur)

Pour le collectif TOTUM 03.

- M MAUGENEST (président)

Pour les services de l'État

- Mme DEMOLOMBE-TOBIE (secrétaire générale de la Préfecture de l'Allier)
- M SALIN (Stagiaire ENA),
- 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 BOYER (division des professionnels, assitette des particuliers, Mission patrimoniales à la DDFip)
- Mme BELMONTE (chef de division organisation scolaire et statistiques)
- 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 Montluçon Communauté.

- M PENTHIER (vice-président chargé de la ruralité et du développement agricole)
- Mme GAUMET (responsable de la MSAP de Marcillat-en-Combraille)

Pour Moulins Communauté.

- M VUILBERT (chef de projet politique de la ville, responsable du CIAS, responsable du CCAS de Moulins)

Pour la Mission locale de Moulins.

- Mme DUBESSAY (représentée par M BASSOT)

Pour la Mission locale de Vichy.

- Mme SABY (représentée par M BASSOT)

Pour la chambre d'agriculture de l'Allier.

- M BONIN (président)

Pour la fédération des centres sociaux de l'Allier.

- Mme MANDARON (déléguée fédérale)



**Annexe** : Tableau synthétique des propositions de l'Allier transmise au plus tard le 15 septembre à la Préfecture de région Auvergne-Rhône-Alpes

<b>RÉPONSE DÉPARTEMENTALE – CIRCULAIRE DU 1<sup>er</sup> MINISTRE</b>				
<b>Les attendus</b>	<b>Les Maisons</b>			<b>Les observations</b>
<b>La liste des MSAP existantes pouvant prétendre à la labellisation au 1<sup>er</sup> janvier 2020</b>	<b><u>Arrondissement de Montluçon</u></b> -MSAP de Marcillat-en-combraille -MSAP d'Huriel -MSAP de Montmarault	<b><u>Arrondissement de Moulins</u></b> -MSAP Le Montet -MSAP de Dom-pierre-sur-Besbre	<b><u>Arrondissement de Vichy</u></b> -MSAP d'Ébreuil -MSAP de Lapalisse -MSAP Le Mayet-de-Montagne -MSAP Le Donjon	Ces maisons respectent le cahier des charges France Services et ont fait l'objet d'un accord politique de principe favorable.
<b>La liste des projets de nouvelles implantations au 1<sup>er</sup> janvier 2020</b>	<b><u>Un projet recensé pour le 1<sup>er</sup> janvier 2020.</u></b> -Bus numérique départemental. <b><u>Projets de création d'une maison à :</u></b> -Bourbon l'Archambault. -Varennes-sur-Allier/ permanence à Jaligny-sur-Besbre. <b><u>Réflexions à moyen et long terme :</u></b> -Ouverture d'une permanence à Cosne d'Allier (MSAP de Montmarault). -Ouverture d'une permanence à Saint-Pourçain-sur-Sioule et développement d'une solution itinérante (MSAP d'Ébreuil). -Création à Fontbouillant (QPV, Montluçon Communauté). -Solution itinérante et/ou déléguée (Moulins Communauté). -Création à Saint-Germain-des-Fossés et Saint-Yorre (Vichy Communauté).			Ces projets listés résultent des échanges politiques conduits avec les représentants des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre.
<b>Le plan de montée en gamme des MSAP devant faire l'objet d'un accompagnement renforcé pour une labellisation au plus tard le 31 décembre 2021.</b>	-MSAP de Cérilly -MSAP de Vallon-en-Sully			Les trois axes du plan: -La qualité des services, -La formation des agents, -Les partenariats.