



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

2018 - 2023

*Instance de pilotage du schéma  
10 septembre 2019*



# SOMMAIRE



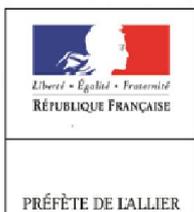
## I - La labellisation France Services

## II – Le bilan d'évaluation des 11 maisons de services au public (charte d'engagement France Services)

## III- Le bus numérique départemental



# I La labellisation France Services



PRÉFÈTE DE LALLIER

Allier  
le Département



# Une démarche concertée



Texte de référence : Circulaire du Premier ministre n°6094 du 1<sup>er</sup> juillet 2019.

21 juillet - 8 août



**4 réunions techniques**  
pour évaluer les 11 maisons de services au public existantes

**11 Échanges politiques** pour avaliser les résultats de l'évaluation auprès des intercommunalités et de La Poste

**5 opérateurs de services consultés** faisant partie du socle de services commun

**1 réponse départementale** formalisée par la Préfète de l'Allier

12 août - 4 septembre



24 juillet - 8 août



Échéance du 15 septembre





# II Le bilan de l'évaluation des Maison de services au public

# Liste des MSAP atteignant les 30 points et respectant les critères obligatoires



L'ensemble des critères obligatoires sont d'ores et déjà remplis, y compris la continuité de services.

Labellisation proposée:  
1<sup>er</sup> janvier 2020.

Huriel  
(intercommunale)



Montmarault  
(associative)



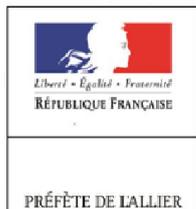
Le Montet  
(intercommunale)



Marcillat-  
en-Combraille  
(intercommunale)



Ebreuil  
(délégation associative)



# Liste des MSAP atteignant les 30 points et respectant partiellement les critères obligatoires



## Synthèse des points d'amélioration :

- Ouverture cinq jours ouvrables.
- Identifier un second agent formé en mesure d'assurer la continuité du service.

## Labellisation proposée:

1<sup>er</sup> janvier 2020 (les échanges politiques confirment l'intention de se conformer au nouveau cahier des charges rapidement).

Dompierre-sur-Besbre  
(intercommunale)

44  
points

Le Donjon  
(intercommunale)

45  
points

Lapalisse  
(intercommunale)

47  
points

Le Mayet-de-  
Montagne  
(intercommunale)

51  
points



Allier  
le Département



# Liste des MSAP n'atteignant pas les 30 points requis



## Synthèse des points d'amélioration :

- Retrouver la confiance avec les opérateurs partenaires.
- Considérer les services offerts au même titre que ceux de La Poste.
- Former davantage le personnel à l'animation et aux réponses apportées aux usagers quelque soit les services et les applications.

## Labellisation proposée:

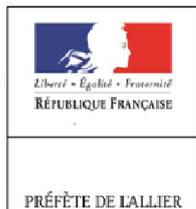
31 décembre 2021 au plus tard.

**Cérilly**  
(postale)

26  
points

**Vallon-en-Sully**  
(postale)

26  
points



## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

<b>MSAP</b>	<b>Points obtenus (inclus les points bonus)</b>	<b>Critère obligatoire de 2 agents formés pour assurer la continuité du service au 1<sup>er</sup> janvier 2020</b>	<b>Critère obligatoire de 5 jours ouvrables tenu au 1<sup>er</sup> janvier 2020</b>	<b>Échéance de labellisation proposée</b>	<b>Avis politique</b>
Ebreuil	49	Oui	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2020	Accord politique favorable
Marcillat-en-Combraille	46	Oui	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2020	Accord politique favorable
Huriel	46	Oui	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2020	Accord politique favorable
Montmarault	48	Oui	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2020	Accord politique favorable
Le Montet	51	Oui	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2020	Accord politique favorable
Lapalisse	47	Oui	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2020	Accord politique favorable
Le Donjon	45	Oui	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2020	Accord politique favorable
Dompierre-sur-Besbre	44	Oui	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2020	Accord politique favorable
Le Mayet-de-Montagne	51	Oui	Oui	1 <sup>er</sup> janvier 2020	Accord politique favorable
Cérilly	26	Non	Oui	Au plus tard 31 décembre 2021	Accord de La Poste favorable
Vallon-en-Sully	26	Non	Oui	Au plus tard 31 décembre 2021	Accord de La Poste favorable

# SYNTHÈSE DE L'AVIS DES OPÉRATEURS DU SOCLE DE SERVICES COMMUN

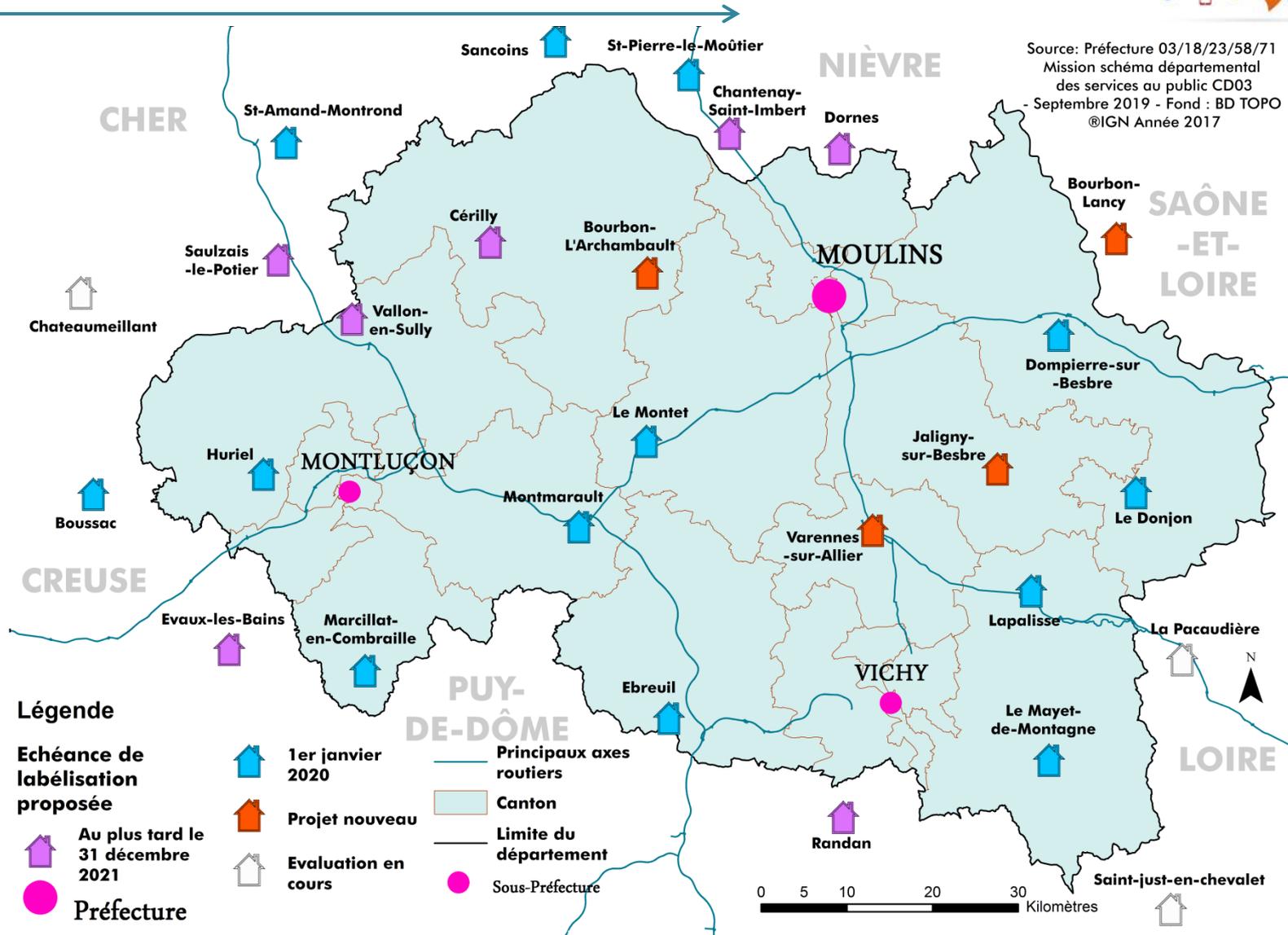
Opérateurs de services	Avis concernant le réseau existant des MSAP	Avis concernant les points d'amélioration	Avis concernant la création de nouvelles maisons
<b>Caisse primaire d'assurance maladie de l'Allier</b>	Convention avec les 11 MSAP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-la fiabilité du reporting.</li> <li>-la mise à disposition d'un espace confidentiel pour toute les maisons.</li> <li>-la signalétique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Bassin de Commentry.</li> <li>-Bassin de Saint-Pourçain-sur-Sioule/Varennes-sur-Allier.</li> <li>-Lurcy-Lévis.</li> </ul>
<b>Caisse d'allocations familiales de l'Allier</b>	Convention avec 9 MSAP en gestion intercommunale ou associative.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La gestion des données personnelles des usagers.</li> <li>-le reporting et l'évaluation de la qualité de services.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Bourbon-l'Archambault/Lurcy-Lévis.</li> <li>-Commentry.</li> <li>-Saint-Pourçain-sur-Sioule/Varennes-sur-Allier.</li> <li>-Bassin de Chevagnes.</li> <li>-Bassin de Molinet.</li> <li>-Cérilly et Vallon-en-Sully sous réserve d'une montée en gamme.</li> </ul>
<b>Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail d'Auvergne</b>	Convention avec les 11 MSAP.	Aucun	Aucun
<b>Mutualité sociale agricole d'Auvergne</b>	Convention avec 5 MSAP que sont Ebreuil, Huriel, Lapalisse, Le Donjon et Marcillat-en-Combraille.	Aucun	-Saint-Pourçain-sur-Sioule.
<b>Direction territoriale de Pôle emploi de l'Allier</b>	Convention avec les 11 MSAP.	Aucun	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Bourbon l'Archambault.</li> <li>-Gannat.</li> <li>-Lurcy-Lévis.</li> </ul>



# La proposition de labellisation France Services



Source: Préfecture 03/18/23/58/71  
Mission schéma départemental des services au public CD03  
- Septembre 2019 - Fond : BD TOPO  
©IGN Année 2017



# RÉPONSE DÉPARTEMENTALE – CIRCULAIRE DU 1<sup>er</sup> MINISTRE

Les attendus	Les Maisons			Les observations
<p><b>La liste des MSAP existantes pouvant prétendre à la labellisation au 1<sup>er</sup> janvier 2020</b></p>	<p><b><u>Arrondissement de Montluçon</u></b>                      -MSAP de Marcillat-en-combraille                      -MSAP d'Huriel                      -MSAP de Montmarault</p>	<p><b><u>Arrondissement de Moulins</u></b>                      -MSAP Le Montet                      -MSAP de Dompierre-sur-Besbre</p>	<p><b><u>Arrondissement de Vichy</u></b>                      -MSAP d'Ebreuil                      -MSAP de Lapalisse                      -MSAP Le Mayet-de-Montagne                      -MSAP Le Donjon</p>	<p>Ces maisons respectent le cahier des charges France Services et ont fait l'objet d'un accord politique de principe favorable.</p>
<p><b>La liste des projets de nouvelles implantations au 1<sup>er</sup> janvier 2020</b></p>	<p><b><u>Un projet recensé pour le 1<sup>er</sup> janvier 2020.</u></b>                      -Bus numérique départemental.</p> <p><b><u>Projets de création d'une maison à :</u></b>                      -Bourbon l'Archambault.                      -Varennes-sur-Allier/ permanence à Jaligny-sur-Besbre.</p> <p><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'Ebreuil).                      -Création à Fontbouillant (QPV, Montluçon Communauté).                      -Solution itinérante et/ou déléguée (Moulins Communauté).                      -Création à Saint-Germain-des-Fossés et Saint-Yorre (Vichy Communauté).</p>			<p>Ces projets listés résultent des échanges politiques conduits avec les représentants des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre.</p>
<p><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></p>	<p>-MSAP de Cérilly                      -MSAP de Vallon-en-Sully</p>			<p>Les trois axes du plan:                      -La qualité des services,                      -La formation des agents,                      -Les partenariats.</p>



# III Le numérique départemental

# L'offre de services



**Un accompagnement aux démarches en ligne ouvert à tous**



Un relais de services et espace de promotion des initiatives locales

Des équipements connectés



# L'organisation des tournées par canton



Semaine 44 (28 au 31 octobre) <b>Montluçon-3 / Montluçon-4 / Huriel</b>
Semaine 45 (4 au 8 novembre) <b>Huriel / Bourbon l'Archambault</b>
Semaine 46 (12 au 15 novembre) <b>Bourbon l'Archambault / Commentry</b>
Semaine 47 (18 au 22 novembre) <b>Souvigny / Moulins-1 / Yzeure</b>
Semaine 48 (25 au 29 novembre) <b>Dompierre-sur-Besbre</b>
Semaine 49 (2 au 6 décembre) <b>Moulins-2 / Saint-Pourçain-sur-Sioule</b>
Semaine 50 (9 au 13 décembre) <b>Gannat / Bellerive-sur-Allier</b>
Semaine 51 (16 au 20 décembre) <b>Lapalisse</b>

