

Compte rendu de réunion du bilan d'activité 2018 et du point d'étape du partenariat des MSAP de l'Allier

Date : 29 avril 2019

Lieu : Salle RAMBUTEAU – Préfecture de l'Allier

Synthèse :

- **Environ 20 000 habitants accompagnés au sein des 11 MSAP de l'Allier en 2018**
- **35 % de l'activité qui concerne les démarches CAF, CPAM, CARSAT, MSA, pôle emploi et DDFIF cumulées**
- **Le Pays de Lévis et le centre bourbonnais sont les territoires identifiés comme les plus éloignés de l'accès aux services (mesure du temps d'accès des services administratifs les plus proches supérieur à 25 min).**

Les suites à donner :

- **L'ensemble des relais des MSAP (Préfecture, Département, partenaires)**
- **Mieux définir le rôle des agents MSAP dans l'accompagnement des usagers,**
- **Adopter des solutions permettant de former les animateurs en réduisant leurs déplacements (visioconférence, créneaux partagés).**
- **Les partenaires des MSAP**
- **Identifier ou faciliter l'accès à un/plusieurs référent(s) MSAP en mesure d'accompagner les animateurs dans leurs missions,**
- **Développer le visioguichet dans les MSAP ne disposant pas de permanences physiques sur rendez-vous,**
- **Associer plus régulièrement les animateurs dans les actions locales de secteur et les nouveaux dispositifs (communication des événements et partage d'information en amont),**
- **Recenser l'ensemble des points d'accueil du premier niveau ayant conventionné avec les partenaires MSAP pour compléter les cartes du temps d'accès.**
- **La Préfecture et le Département (copilotage schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public)**
- **Promouvoir une simplification de l'outil de saisie national de l'activité des MSAP,**
- **Disposer d'un suivi d'activité de la MSAP postale de Dornes (58).**

Déroulement de la réunion

Début de la réunion à 14 h 30

Mme. DEMOLOMBE-TOBIE (Préfecture de l'Allier) ouvre la réunion.

Il est indiqué que cette réunion précède une journée départementale des MSAP de l'Allier avec leurs partenaires, organisée le 14 mai prochain à la MSAP du Montet. Cette journée co-organisée par la Préfecture et le Département répond à l'objectif 3 du schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public (sdaasp, objectif 3, orientation 3.1 : Structurer le réseau des MSAP au niveau départemental pour qu'elles puissent accéder aux ressources nécessaires à l'exercice de leurs missions).

INTRODUCTION

M. CLOUX (Département de l'Allier) souligne qu'une réunion spécifique s'est tenue le 9 novembre 2018 à l'initiative de la Préfecture de l'Allier avec les représentants de La Poste.

M. GALLAND (Préfecture de l'Allier) rend compte des échanges abordés, notamment la nécessité de développer l'animation des MSAP Postales avec les autorités locales et les structures existantes (l'échange d'information, le développement de l'ancrage local...).

M. CLOUX informe l'assemblée que l'ensemble de ce bilan a été construit avec les données de fréquentation saisies par chaque animateur des MSAP. La lourdeur du dispositif national ne permet pas de suivre très précisément l'activité des MSAP, mais rend compte de tendances observables.

M. GALLAND indique que par conséquent ces résultats sont très probablement sous-évalués.

PRÉSENTATION DU RÉSEAU DES MSAP DANS L'ALLIER

M. CLOUX assure la présentation du réseau des MSAP dans l'Allier.

L'Allier compte 11 MSAP, 8 en gestion intercommunale (Le Donjon, Dompierre-sur-Besbre, Lapalisse, Le-Mayet-de-Montagne, Ebreuil, Marcillat-en-Combraille, Huriel, Le Montet) 2 en gestion postale (Cérilly, Vallon-en-Sully), 1 en gestion associative (Montmarault, association de développement économique du bassin d'emploi de Montmarault – ADEM).

Environ 19 000 habitants ont été accompagnés au cours de l'année 2018, soit une moyenne de 140 personnes par mois et par MSAP.

L'activité par MSAP doit tenir compte de l'amplitude horaire variable selon les structures, allant de 24h/semaine minimum (requis par la convention-cadre en vigueur) à 37h30 pour des services mutualisés avec la mairie et le point info tourisme (Marcillat-en-Combraille).

PRÉSENTATION DE L'ACTIVITÉ DES 11 MSAP

M. DRILLON (MSA Auvergne) interroge les services de la Préfecture et du Département sur la présence du logo des partenaires, alors qu'il n'y a pas de convention-cadre signée.

M. CLOUX répond que via le fond interopérateur (fonds contribuant au financement des MSAP à hauteur de 25 % pour les MSAP en gestion EPCI/associative, et 25 % pour les MSAP postale, alimenté par la Cnam/Cnaf/Cnav/MSA/pôle emploi/Grdf/La Poste) ces services sont automatiquement référencés pour chaque MSAP.

L'activité des 11 MSAP n'a pas fait l'objet d'une présentation détaillée pour privilégier l'échange avec les partenaires dans le point suivant.

L'ACTIVITÉ DES MSAP AVEC LES PARTENAIRES FINANCEURS

M. CLOUX présente des cartes tenant compte principalement des services délivrés dans les MSAP. Ces cartes ont vocation à être complétées par l'ensemble des accueils de premier niveau ayant conventionné avec les partenaires.

L'ensemble des opérateurs partenaires des MSAP sont invités à faire remonter aux services de la Préfecture et du Département les lieux d'accueil premier niveau (centres sociaux, CCAS, foyer de jeunes travailleurs, maison des services communale...) ayant conventionné avec eux.

Le réseau CAF de l'Allier

M. CLOUX présente le partenariat de la CAF avec les MSAP, qui porte principalement sur de l'aide aux démarches en ligne (démarches CAF 100% en ligne, 1/3 de l'activité dédié à l'accompagnement des services en ligne). En complément, Gannat dispose d'un point numérique au sein de la maison des services.

Les MSAP de Dompierre-sur-Besbre, le Donjon, Ebreuil et le Mayet-de-Montagne représentent 89% de l'activité.

Mme. KISSANE (CAF de l'Allier) explique la différence d'activité entre les MSAP à partir des besoins locaux observés.

Mme. SÉROUX (CAF de l'Allier) complète par les éléments d'observations identifiés par la caisse dans l'Allier. Les besoins sont différents selon les localités.

Mme. SÉROUX poursuit sur les actions mises en œuvre avec les animateurs des MSAP, notamment une journée d'information organisée en juin 2018 et la présence de conseiller à l'usager de la CAF en MSAP au second semestre 2018.

Une enquête de besoins réalisée par la CAF de l'Allier auprès des MSAP révèle que les démarches CAF.fr ne sont plus une difficulté pour les animateurs.

En revanche, les animateurs souhaiteraient disposer davantage de documents papiers à communiquer aux publics, bien que la CAF de l'Allier n'en dispose pas elle-même.

M. CHITO (Département de l'Allier) souligne que les démarches en ligne fonctionnent pour les usagers dès lors qu'ils ont franchi le cap. Il pose la question de savoir quelles sont les actions entreprises par la CAF pour passer ce cap.

Mme. KISSANE répond que la CAF de l'Allier finance des ateliers de formation au numérique via les centres sociaux du département.

Mme. SÉROUX annonce un déploiement du visioguichet dans les MSAP du département durant la période 2019-2020. L'outil reposera sur un système interne développé par la Caisse nationale d'allocation familiale. Une réunion de formation des animateurs est prévue le 4 juin prochain.

Mme. SÉROUX poursuit sur la présence stratégique de la MSAP postale de Dornes, pour laquelle une mesure d'activité pourrait compléter les informations contenues dans cette présentation.

Le réseau CARSAT Auvergne

M. CLOUX présente le partenariat de la CARSAT avec les MSAP, qui se distingue par l'existence de deux pôles, un pôle de service retraite, un pôle de service social dédié aux personnes en situation de grande fragilité. Entre les deux pôles le réseau n'est pas identique, puisque le réseau de permanence sur rendez-vous est plus développé pour le pôle de service social.

La question est posée de savoir ce qui peut justifier ces différences.

M. MACHEFER (CARSAT Auvergne), répond que le maillage préfigurant le réseau des MSAP est à l'origine de disparités entre les structures existantes (exemple cité, le point visioguichet maintenu au sein de la MSAP du Donjon à la suite de la transformation du point d'accueil).

M. GALLAND suggère un développement possible des points visios guichets sans impacter la prise en charge des conseillers retraités actuels, via la mise en réseau des MSAP entre elles permettant de limiter les allers-retours des usagers.

M. MACHEFER annonce l'ouverture récente d'un nouveau service en ligne interrégime de demande de départ à la retraite, ainsi qu'une refonte de l'annuaire retraite prévue en 2019.

Le réseau CPAM de l'Allier

M. CLOUX présente le partenariat de la CPAM de l'Allier, qui a déployé le visioguichet pour toutes les structures (hors MSAP postale, en attente de compatibilité du système informatique) permettant de réaliser un entretien et une demande CMU-ACS (couverture maladie universelle- aide au paiement d'une complémentaire santé) dans les mêmes conditions qu'en agence (le visioguichet représente 53% de l'activité).

Mme. NOGUET propose de présenter une vidéo synthétique de l'action de la CPAM de l'Allier.

[la vidéo d'une dizaine de minutes contient plusieurs entretiens, dont celui de M. Xardel directeur de la CPAM promouvant le maillage territorial des MSAP. En complément, le dispositif de visioconférence est présenté depuis la MSAP du Mayet-de-Montagne].

Mme. NOGUET souligne le développement d'un partenariat complémentaire aux MSAP via les Missions locales, centres sociaux, CCAS, associations...qui permettent de faciliter le circuit des demandeurs.

La CPAM de l'Allier organise trois fois par an des formations auprès des animateurs et anime le réseau via une référente MSAP disponible auprès des agents (Mme. PERROT, chargé de clientèle).

M. CHITO relève l'importance d'une communication étroite entre les MSAP et les centres sociaux qui ont des complémentarités.

Le réseau DDFIP de l'Allier

M. CLOUX présente le partenariat de la DDFIP de l'Allier avec les MSAP, qui se caractérise par un ensemble de trésorerie permettant aux agents de réaliser des permanences sur rendez-vous dans quelques MSAP (Huriel, Marcillat-en-Combraille, le Mayet-de-Montagne, le Donjon). Ces permanences représentent les 2/3 de l'activité en 2018.

Mme. CALMON-QUERSIN (DDFIP de l'Allier) évoque la demi-journée de formation dédiée aux animateurs du 12 avril dernier (objet : l'impôt sur le revenu). Comme chaque année, une seconde réunion est prévue à l'automne pendant la campagne d'envoi des avis d'imposition..

Mme. CALMON-QUERSIN annonce que suite à la réunion du 12 avril, une réflexion est en cours pour mettre à disposition des animateurs un référent en mesure de les accompagner dans leurs missions.

M. CLOUX poursuit sur les souhaits des animateurs de disposer d'une plus grande lisibilité du partenariat (des campagnes d'impôts sur le revenu avec des demi-journées ou journée entière selon les MSAP, le besoin de disposer d'agents en mesure de répondre aux sujets relevant de la DDFIP et du Trésor public). Les permanences actuelles du Trésor public ne permettent pas de répondre à l'ensemble des interrogations des usagers.

Mme. CALMON-QUERSIN précise qu'effectivement le réseau des trésoreries distingue les trésoreries mixtes dont la mission est de recouvrer l'impôt (taxe foncière, taxe d'habitation...) des trésoreries municipales en charge du recouvrement de quelques impôts.

L'article 12 de la loi de finances pour 2019 invite 5 départements français à expérimenter la mise en place d'un dispositif de formation auprès des MSAP et ramener une expertise de l'administration fiscale au plus proche du terrain. L'Allier a été retenu pour cette expérimentation, la définition des modalités de mise en œuvre est en cours.

Le réseau MSA Auvergne

M. CLOUX présente le partenariat de la MSA Auvergne, qui se caractérise par une diversité de services proposés avec des permanences sur rendez-vous et possibilité en visioquichet (Huriel, Lapalisse, Marcillat en Combraille, Ebreuil, Le Donjon), et un réseau complémentaire d'accueil de permanences sur rendez-vous (Centre social Meaulne-Vitray, Montmarault, Mairie Lurcy-Lévis). Ces permanences représentent 30% de l'activité en 2018.

M. DRILLON (MSA Auvergne) attire l'attention de l'assemblée sur la notion de permanence sur rendez-vous, qui n'équivaut pas à la mise à disposition d'un jour précis et varie au grès des demandes des usagers.

M. CLOUX fait observer des cas de figure atypique en raison de disparité des services proposés selon les MSAP (exemple : orientation et prise de rendez-vous de la MSAP du Mayet-de-Montagne vers la MSAP de Lapalisse). Le système de visioquichet pourrait être généralisé.

L'assemblée observe que l'ensemble des MSAP (hors MSAP postale) sont équipées du système de visioconférence skype entreprise déployé à l'initiative de la CPAM de l'Allier, il n'y aurait pas d'obstacle technique à l'ouvrir à d'autres partenaires.

M. DRILLON poursuit sur la possibilité pour un proche de se constituer en tiers de confiance pour la réalisation et le suivi des démarches d'un demandeur.

Le réseau pôle emploi Auvergne-Rhône-Alpes

M. CLOUX présente le partenariat de pôle emploi, qui se caractérise par la mise en œuvre d'un dispositif spécifique pour la période 2014-2020 au sein de la MSAP de Dompierre-sur-Besbre, Le Donjon et le Mayet-de-Montagne (« dispositif d'accompagnement global » permettant de suivre et accompagner sur rendez-vous des demandeurs d'emploi en situation de grande fragilité). 35 % de l'activité vise à apporter de l'information sur les démarches.

M. SCHALL annonce l'expérimentation d'ici la fin 2019 du déploiement de la visioconférence des MSAP situées sur le bassin montluçonnais.

M. CLOUX aborde les attentes des animateurs qui souhaitent être davantage associés aux actions locales de pôle emploi (ex : information en amont concernant les « job dating »), disposer d'informations actualisées concernant l'évolution récurrente des dispositifs et du site internet et d'un référent à minima en mesure de les accompagner dans leurs missions.

Les démarches de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS)

M. CLOUX présente un rapide bilan concernant les démarches cartes-grises/permis de conduire réalisées dans les MSAP. Plus de 1 000 démarches recensées parmi les 5 structures qui ont clairement identifié l'ANTS dans leur bilan d'activité.

M. CLOUX poursuit sur la présentation d'un pic observé au sein de la MSAP d'Huriel pendant l'automne 2018, suite à l'absence de service civique dans le point numérique de la sous-préfecture de Montluçon.

Il indique que le numéro ANTS réservé aux MSAP depuis 2018 a constitué un avancé mais répond de manière inégale aux attentes des animateurs. Ces derniers sont en attente d'un référent clairement identifié en mesure de les accompagner dans leurs missions.

Mme. DEMOLOMBE-TOBIE indique qu'une réflexion sera initiée pour mieux accompagner les MSAP concernant les titres (cartes grises, permis de conduire).

CONCLUSION

L'assemblée souligne le très fort volontarisme des agents MSAP pour répondre aux besoins des habitants.

M. SCHALL relève l'importance pour chaque partenaire de bien définir ses attentes à l'égard des animateurs pour les aider à déculpabiliser, car ils ont une tendance à surinvestir leurs missions.

M. CLOUX évoque la possibilité de développer davantage la visioconférence pour limiter le nombre des réunions in situ et invite l'ensemble des partenaires à mieux partager l'information des réunions qu'ils organisent pour maximiser les déplacements.

M. GALLAND relève des limites observées par des bourbonnais (ex : habitants de Molinet, Chassenard, Coulanges) qui pourraient disposer d'un accompagnement facilité de leurs démarches en dehors de l'Allier, mais dont les changements de départements/régions empêchent d'accéder et traiter les dossiers.

Mme. KISSANE indique qu'une gestion interopérable des dossiers entre les départements est tout à fait envisageable, une convention entre les gestionnaires de services devrait suffire (ex : caf de l'Allier / caf de Saône et Loire).

Mme. SIEBERT (Département de l'Allier) relève qu'un nombre d'environ 20 000 habitants accompagnés en 2018 est un résultat positif. Les partenariats historiques différents d'une MSAP à l'autre (maison de l'emploi, point relais ou agence transformé en permanence sur rendez-vous...) explique pour beaucoup les écarts constatés.

Mme. SÉROUX complète par la prise en compte des besoins variables selon les territoires et l'animation à considérer comme facteur explicatif.

L'ordre du jour étant épuisé, Mme. DEMOLOMBE-TOBIE remercie l'ensemble des partenaires pour leur implication et lève la réunion à 17h.

Annexe 1 : liste d'émargement

Personnes Présentes :

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

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

Pour la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail Auvergne (CARSAT).

- M. MACHEFER (chargé de mission, pôle offre de service retraite).

Pour la mutualité sociale agricole Auvergne (MSA).

- M. BERNIER (sous-directeur),
- M. DRILLON (attaché de direction, département relation adhérents).

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

- Mme. NOGUET (Responsable des départements relations client et gestion du dossier client).

Pour Pôle emploi Auvergne-Rhône-Alpes (direction territoriale pôle emploi de l'Allier).

- M. SCHALL (directeur).

Pour la direction départementale des finances publiques de l'Allier (DDFIP).

- Mme. CALMON-QUERSIN (responsable assiette des particuliers, missions foncières et patrimoniales assiette des professionnels).

Pour la Préfecture de l'Allier.

- Mme. DEMOLOMBE-TOBIE (secrétaire générale),
- M. GALLAND (coordonnateur de la mission interministérielle),
- M. DESGUINS (directeur de la citoyenneté et de la légalité),
- M. BROZILLE (chargé de mission suivi et études des dossiers départementaux),
- Mme. ELIZABETH (chargée de l'appui territoriale et soutien à l'investissement local).

Pour le Département de l'Allier.

- M. CHITO (vice-président chargé du numérique, du développement durable, de l'environnement, des ressources naturelles et du cadre de vie),
- Mme. SIEBERT (directrice de l'économie, de l'environnement, de l'agriculture, et de l'accueil),
- M. CLOUX (chargé de mission développement de l'accès des services au public).

Personnes excusées

Pour La Poste.

- Mme. FAGOT-REVURAT Stéphanie (déléguée aux relations territoriales dans l'Allier),
- Mme. BONIN (chef de projet transformation réseau Auvergne).

Annexe 2 : Extrait de la convention cadre des MSAP

[Extrait article 1 et 4]

- Article 1 – Objet de la convention

« Cette convention a pour objet de définir les modalités d'organisation et de gestion de la Maison de services au public... »

- Article 4 – obligation des autres partenaires

4.1 Principe

« Les organismes signataires définissent avec [le gestionnaire] de manière efficace et équitable, les modalités de leur participation au fonctionnement de la Maison de services au public... »

« Les organismes signataires désignent un correspondant référent pour la Maison de services au public, accessible par téléphone et par mails directs... »

4.2 Formation

« Les organismes signataires s'engagent à former le personnel de la Maison de services au public sur leur offre de services de manière à ce qu'il dispose des informations nécessaires à la mise en œuvre des actions conjointement définies »

« Les partenaires s'engagent par ailleurs à apporter une actualisation régulière des connaissances du personnel (évolution de l'offre de services, du cadre réglementaire, etc.) »

« Ils peuvent mettre en place des dispositifs d'immersion croisée afin d'optimiser le partenariat »

4.3 Documentation

« Les organismes signataires mettent à la disposition de la Maison de services au public une documentation régulièrement actualisée à l'intention du public et des agents ».