

Avis sur la Maison France Services Bugey Sud

Décision adoptée le 26/02 /2024 sur proposition de l'EA

Le Conseil de Développement est sollicité, sous forme de saisine, par la Communauté de Communes Bugey Sud pour :

- Évaluer la Maison France Services Bugey Sud.
- Faire des propositions d'évolution de la Maison France Services. (MFS)

Préambule. Généralités sur les MSF.

« Santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique : à moins de 30 minutes de chez vous, les agents France services vous accueillent et vous accompagnent pour toutes vos démarches administratives du quotidien au sein d'un guichet unique.

L'objectif est de proposer une offre élargie de service au public, au plus près des territoires, en particulier dans les zones rurales

*Démarches administratives liées à la situation fiscale, la santé, la famille, la retraite ou l'emploi... Les espaces France services permettent aux usagers d'accéder à un bouquet de services du quotidien. Dans chaque France services, il est possible de solliciter les services **de l'État ou de partenaires de l'État** :*

- *La Direction générale des finances publiques*
- *Le ministère de l'Intérieur*
- *Le ministère de la Justice*
- *La Poste*
- *Pôle emploi*
- *La Caisse nationale des allocations familiales*
- *Des prestations de L'assurance maladie (CPAM)*

- *L'assurance retraite*
- *La mutualité sociale agricole (MSA).*

Une information de premier niveau (réponses aux questions, accompagnement des démarches administratives du quotidien comme la déclaration de revenus, la gestion du prélèvement à la source, le renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise...)

- *Un accompagnement au numérique pour en favoriser l'apprentissage et en développer les usages (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs...)*
- *Une aide aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations,*
- *Demande de documents en ligne...)*
- *Conseils pour la résolution des cas complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires. »*

Les Maisons France Services s'adressent aux personnes qui sont dans l'ignorance ou qui maîtrisent difficilement l'informatique. Ces personnes ne disposant pas non plus d'un entourage en capacité de les aider dans leurs différentes démarches administratives.

Les Maisons France Services s'adressent également aux personnes sous emprise d'un blocage psychologique devant les démarches numérisées ou digitalisées

La Maison France Services répond, en dernière intention et de manière curative, aux problématiques créées par la fracture numérique et la désertification créées par des administrations et institutions publiques qui se sont recentrées dans les métropoles au détriment des territoires et qui, en même temps, ont cessé d'accompagner le public dans la réalisation des démarches obligatoires imposées par ces mêmes administrations ou institutions.

Compte-tenu de ses conséquences sociales, la fracture numérique doit s'étudier en profondeur pour permettre de comprendre qui en est victime et pourquoi dans le public cible qui se retrouve en rendez-vous à la Maison France Services. Il s'agira ensuite d'identifier toutes les pistes possibles d'améliorations empêchant les MFS de devenir une nouvelle administration locale.

Méthodologie

- ° Nous avons travaillé avec les bilans d'activité de l'année 2022 fournis par les personnes qui accueillent le public à la MFS.
- ° Nous avons visité la MFS de Belley le 12 juin 2023 (11 délégués du CoDev) pour voir les locaux et échanger avec les 2 personnes qui nous ont accueillis : Charlène EFFANTIN et Sabine CAVAT.
- ° Étude et synthèse par l'équipe d'Animation du CoDev

ÉTAT DES LIEUX. ÉTUDE CRITIQUE

En premier lieu, nous comprenons que les MFS ont été créées suite à la disparition des services publics qui existaient avec des agents compétents et capables de résoudre des problématiques de communication, de compréhension que les machines ne sont pas capables de résoudre. C'est une solution à minima pour compenser la disparition des services publics de proximité.

Ces fermetures ont été décidées par l'État et l'on peut craindre à court terme un transfert total du financement aux collectivités locales

L'État devrait totalement financer ce « pis-aller » que sont les MFS, et s'adapter aux caractéristiques socio professionnelles des bassins de population, aux services rendus (taux d'activité) ainsi qu'au nombre d'ETP nécessaire au fonctionnement optimal.

1°) Les locaux :

À Belley ils sont trop exigus et mal adaptés pour permettre un minimum de confidentialité requise pour traiter des problèmes ou des difficultés personnelles

Chaleur intense en saison estivale ; pas de climatisation ; mauvaise isolation du bâtiment.

2°) Fonctionnement

Les 2 agents qui font fonctionner la MFS nous semblent compétentes, très professionnelles et dévouées. Mais le simple fait que le délai de rendez-vous soit passé d'une semaine au début à trois semaines maintenant montre qu'elles sont débordées.

Des rendez-vous au fil de l'eau qui génèrent des heures d'attente parfois pour rien en fin de journée.

Une promiscuité qui ne génère pas de la confidentialité.

Beaucoup trop de demandes par rapport au nombre d'agents (2).

Est-ce que c'est tenable, compte tenu de toutes les missions, les mises à jour continues, les formations ... ?

Nous avons été très impressionnés par l'ampleur des besoins et le peu d'heures effectives qui peuvent être dédiées. Un exemple de comment l'État remplace par 2 personnes tous les services rendus au public qui ont disparus !

En résumé, nous avons l'impression que ces agents servent de "ramasse miettes" à moindre frais pour le compte de l'Etat et des établissements publics administratifs

Difficile d'évaluer la MFS sans évaluer en même temps le travail des conseillères numériques. Nous avons vu (et les personnes de la MFS ont insisté sur ce point) que les deux aspects sont très liés, et il aurait été très intéressant d'interroger aussi ces conseillères

Les conseillers numériques devraient également être plus nombreux. C'est le 1^{er} échelon, si l'on veut que la population qui n'est pas formée à l'informatique puisse se débrouiller seule.

« Aider à faire, ne pas faire à la place de... »

PROPOSITIONS

1°) Le personnel

En premier lieu il serait urgent d'augmenter le nombre d'agents en ajoutant 1 voire 2 ETP afin de mieux accueillir les usagers et de réduire les délais de rendez-vous.

Formation :

Il faut renforcer la formation des agents à la prise de rendez-vous de manière à hiérarchiser, prioriser et expliciter les demandes exprimées, pour éviter des rendez-vous inefficients et renforcer la qualité du service proposé, ainsi qu'aux techniques de gestion des entretiens de façon à être plus efficient dans leur déroulement, et à la gestion des conflits de façon à renforcer leur sécurité.

Former les Conseillers numériques (CN) à l'accueil et à l'accompagnement. Si ce n'est pas possible, revoir les exigences et les modalités d'accueil, réduire les accueils en flux continu et prioriser les RV.

Sécurité :

Un système d'alerte devrait être installé pour renforcer la sécurité du personnel et en prévention des agressions potentielles.

Fonctionnement :

Il faudrait alléger le plus possible certaines tâches des personnels pour pouvoir se concentrer sur les populations véritablement isolées en matière de numérique.

Améliorer la relation entre la MFS et les neuf partenaires en simplifiant le plus possible les procédures de contact.

Renforcer la présence physique des partenaires sur le site de façon à maintenir un haut niveau de compétence des personnels MFS et surtout pour encourager les partenaires à ne pas se désolidariser de leurs missions.

Nous avons également relevé qu'il manque un point d'accueil physique concernant France Renov. Pourquoi ne pas le prévoir assez rapidement à la MFS.

2°) Le local

Le déménagement de la Maison France Services dans le futur siège de la CCBS posera des problèmes de visibilité et d'accessibilité. Pour la visibilité, la communication et le fléchage seront déterminants. Concernant l'accessibilité, il faudrait envisager un arrêt de la future ligne urbaine. Ou éventuellement, trouver un nouveau local toujours en centre-ville de Belley et desservi par la future ligne de bus urbaine.

Il serait bien de revoir, en attendant le déménagement dans le nouveau siège de la CCBS, le local actuel de Belley en améliorant la confidentialité, et si possible améliorer l'isolation et la climatisation et, également, en l'équipant d'un système de sécurité.

3°) Autres remarques

Afin de couvrir au mieux le territoire Bugey Sud, on pourrait :

- Envisager d'autres pôles secondaires en plus des 2 existants (en particulier à Culoz)
- Un service itinérant avec un véhicule multiservices se déplaçant dans chacune des communes.

Il faut également se pencher sur les transports pour se rendre dans les MFS :

- Une prise en charge par le Transport à la Demande (TAD-sans limite d'âge)
- Un conventionnement avec les taxis... ?
- Pour une meilleure connaissance des flux, il serait bien de pouvoir connaître le nombre de visites uniques.
- Si la cause principale de cette fréquentation importante est la fracture numérique, augmenter le nombre de conseillers numériques à la place de personnes supplémentaires à l'accueil de la MFS.

CONCLUSION

La Maison France Services Bugey Sud est très utile pour le territoire. Elle est devenue indispensable pour remplacer les services publics qui malheureusement disparaissent de nos territoires ruraux.

Ces fermetures ayant été décidées par l'Etat, ce dernier devrait compenser en totalité l'inévitable augmentation de personnel afin de garantir un haut niveau de services

