

Les Maisons de services au public du massif alpin

Bilan 2018 et perspectives

Analyse réalisée en octobre 2018

La présente analyse, réalisée par l'ADRETS, vise à fournir une “photographie” à date de la situation des Maisons de services au public (MSAP) du massif alpin.

Elle s'appuie sur des éléments tant quantitatifs que qualitatifs, lesquels sont issus de plusieurs sources :

- la base de données des MSAP issue de la Caisse des Dépôts (CDC), cellule d'animation nationale. Le fichier est disponible sur demande et sur data.gouv.fr (daté du 27 juin 2018) ;
- les statistiques de fréquentation des MSAP issues du portail national géré par la CDC (extraction pour l'année 2017) ;
- une série d'entretiens avec les référents préfecture MSAP du massif ;
- l'examen de rapports d'activités, compte-rendus de comités de pilotage, de réunions inter-MSAP et de visites de terrain effectuées par l'ADRETS, pour un total de 45 MSAP (celles-ci n'incluent pas de MSAP postales).

Dans la continuité des EREF (espaces ruraux emploi formation) puis des RSP (relais de services publics), **les MSAP ont été instituées par la loi NOTRe du 7 août 2015** afin de :

- réduire les inégalités sociales et territoriales
- mutualiser l'accès aux services
- améliorer la qualité de service aux citoyens

Les missions d'une MSAP :

- accueillir, informer, orienter les usagers
- réaliser de la "médiation administrative" (services en ligne, constitution de dossiers...)
- faciliter la mise en relation avec les opérateurs partenaires

Le budget d'une MSAP :

- 25 % : le FNADT (Etat)
- 25% : le FIO (fonds inter-opérateurs comprenant l'Assurance Maladie, l'Assurance Retraite, les Allocations Familiales, Pôle Emploi, la MSA, La Poste et GRDF)
- 50% : la structure porteuse ou des co-financements

Les acteurs du dispositif :

- le CGET pilote la politique publique
- la CDC anime le réseau national ; l'ADRETS anime le réseau alpin
- les préfetures labellisent les projets de MSAP et animent parfois le réseau départemental
- les opérateurs nationaux, voire locaux, signent des conventions locales de partenariat avec les MSAP, en fonction des besoins de chaque territoire

Le cahier des charges d'une MSAP

2015 - 2018 :

Une distance de l'ordre de 20 min entre MSAP

Une convention cadre avec au moins 2 partenaires nationaux

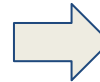
24h hebdomadaires d'accueil minimum par un agent spécialement formé

Un poste informatique mutualisé minimum

Un local avec accueil, point d'attente et espace confidentiel

L'adhésion à la charte nationale de qualité des MSAP

Des outils de communication et de signalétique communs



2019 :

Travaux en cours pour une évolution du cahier des charges

Extraits du rapport Action Publique 2022 de juin 2018 :

*“Aujourd’hui, 1150 « maisons » sont opérationnelles et les premières enquêtes montrent un **fort taux de satisfaction**. Pourtant, l’offre de service de ces MSAP relève davantage d’une impulsion locale rendue possible par une opportunité immobilière que d’une proposition innovante d’amélioration du service à destination de l’usager.”*

*“Les «**MSAP de nouvelle génération**» devront aller au-delà de la simple orientation, à travers une offre élargie : accès aux **services publics** (offres d’emploi, sites Internet CAF, assurance maladie,...), **prise de rendez-vous, médiation numérique** (visio-conférence avec un conseiller, conseils en rénovation thermique,...), **solution de mobilité** (réservation de billets,...), **formation** (rédiger un CV,...), **accès aux soins**, etc.”*

*“Pour permettre d’aller au-delà de la simple orientation, il est nécessaire que **les agents** présents dans ces nouvelles structures **disposent de l’information nécessaire et aient donc accès aux données de l’ensemble des services qu’elles couvrent.**”*

Extrait de la Circulaire du 24 juillet 2018 relative à l'organisation territoriale des services publics :

*“La promesse des maisons de service au public a jusque-là incarné une solution “défensive”, par défaut, en regard du repli des différents réseaux. Celles-ci sont restées **assez peu visibles**, avec **un contenu de services et des taux de fréquentation variables**. Les investissements en matière de **formation** n'ont pas toujours été réalisés et leur **modèle de financement** n'est pas toujours pérenne.*

*Le Gouvernement souhaite repenser le modèle des points de contact avec la population. Il s'agit, en **tirant le bénéfice des opportunités offertes par le numérique**, de renforcer le maillage territorial des services publics, et de proposer de nouveaux services en s'appuyant sur des **accès communs et mutualisés**”*

MSAP alpines par département



Département	2015	2016	2017	2018	Dont portées par la Poste	En projet
TOTAL	57	78	99	104	30	14
Haute-Savoie	3	4	7	8	3	3
Savoie	14	18	22	24	5	5
Isère	3	6	7	7	3	1
Drôme	3	8	8	9	3	1
Alpes de Haute-Provence	8	8	13	13	5	NC
Vaucluse	0	1	7	8	4	NC
Hautes-Alpes	11	11	11	11	1	3
Alpes-Maritimes	12	13	15	15	2	0
Var	3	9	9	9	4	1

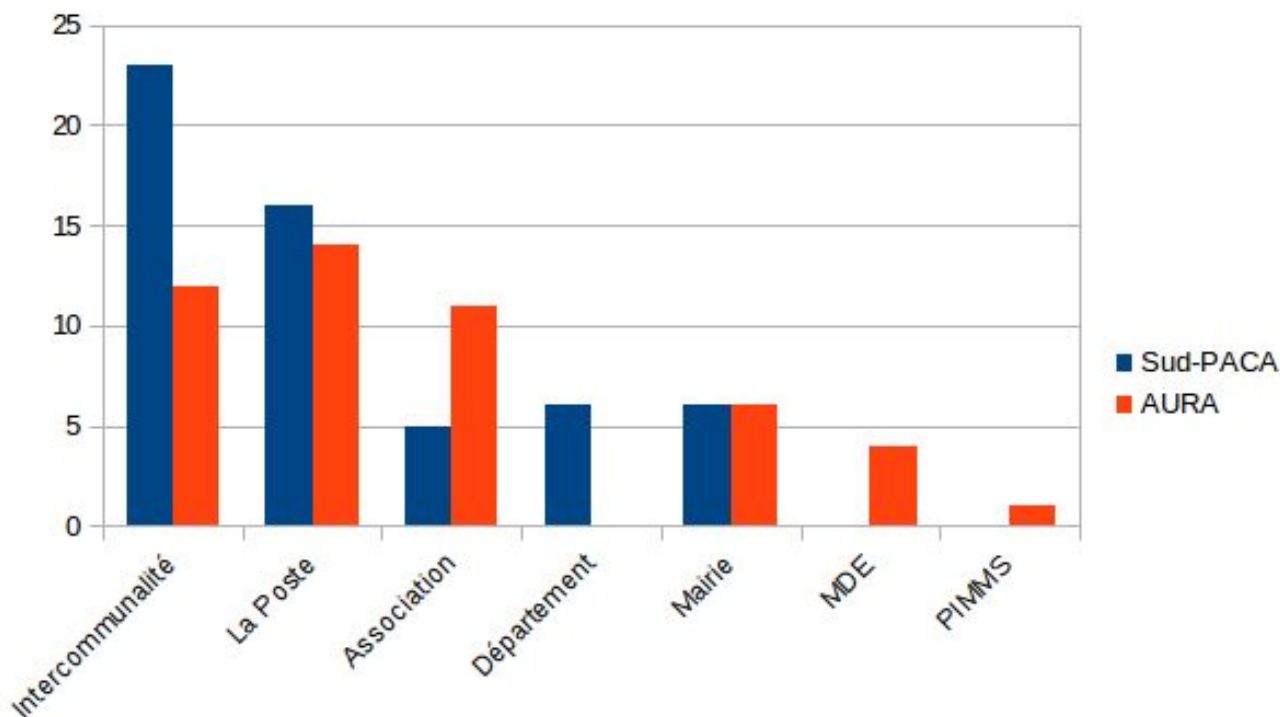
Après une forte augmentation entre 2015 et 2017 (loi NOTRe), le nombre de MSAP du massif est resté relativement stable en 2018.

Les départements 04, 06 et 73 comprennent à eux seuls la moitié des MSAP.

Un besoin grandissant de MSAP dans les villes moyennes (fermeture de l'accueil physique des services dans les villes préfectorales et sous préfectorales comme Gap) 7

Sources : CDC et préfetures

MSAP alpines par structure porteuse



Les EPCI et La Poste sont porteuses des $\frac{2}{3}$ des MSAP.

On relève toutefois des spécificités sur certains départements :

- un fort portage associatif en Savoie
- un portage par le Département pour la moitié des MSAP du 06
- un portage par la MDE pour la moitié des MSAP de Haute-Savoie

Sources : CDC et
préfectures

MSAP alpines et opérateurs partenaires



La diversité des partenariats noués par les MSAP alpines témoignent à la fois d'un ancrage local et également d'une offre de services étoffée.

Une MSAP alpine compte en moyenne **10 opérateurs partenaires**, dont 5 partenaires du Fonds inter-opérateurs (FIO).

Si l'on opère une distinction entre les MSAP postales et les autres MSAP, ces chiffres diffèrent :

- **les MSAP postales comptent en moyenne 7 partenaires**, majoritairement du FIO ;
- **les autres MSAP comptent en moyenne 12 partenaires** (4 partenaires du FIO et 8 partenaires locaux).

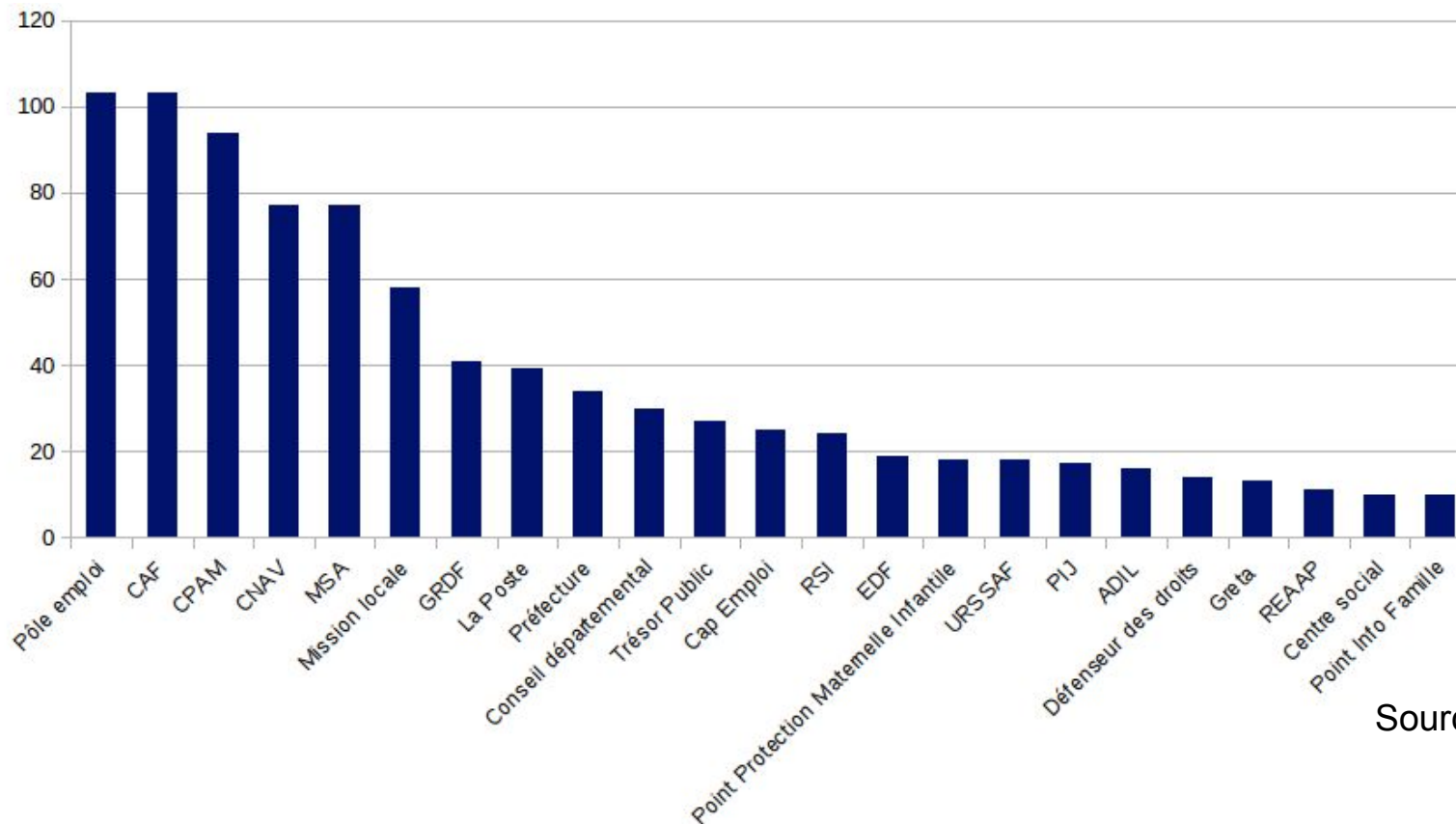
Source : CDC

→ *De nouveaux partenaires sollicitent année après année les MSAP. Au delà de l'intérêt évident pour l'usager d'une offre diversifiée en un même lieu, les MSAP s'inquiètent de cette augmentation alors que les financements eux restent au même niveau.*

MSAP alpines et opérateurs partenaires



Nombre de MSAP partenaires chez les principaux opérateurs.



Source : CDC

Les partenaires les plus représentés dans les MSAP alpines restent Pôle Emploi, la CAF et la CPAM, puis dans une moindre mesure, la CNAV et la MSA. On relève toutefois un partenariat avec les missions locales pour près de $\frac{2}{3}$ des MSAP.

La fréquentation des MSAP alpines



Les MSAP alpines ont accueilli en 2017 * plus de **250 000 visites**, pour un total de plus de **346 000 demandes**. Entre 2016 et 2017, ces chiffres ont été multipliés par 3, alors que dans le même temps, le nombre de MSAP alpines a lui augmenté de 20%...

Cela représente donc en moyenne :

- **210 visites par mois** par MSAP en 2017
- 1,4 demandes traitées par visite

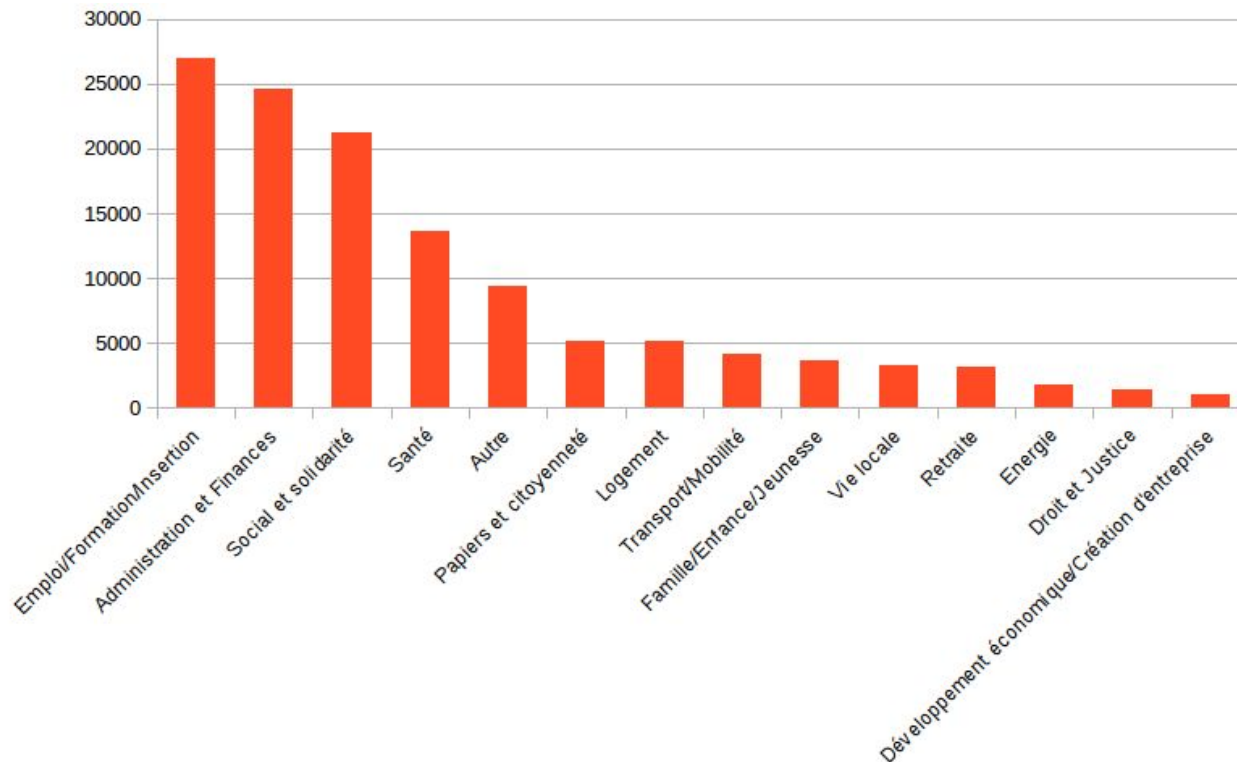
Ces chiffres seraient à rapporter au temps passé par un agent d'accueil MSAP sur le traitement d'une demande. Certaines MSAP rapportent par exemple consacrer entre 1h et 1h30 pour un accompagnement dans le cadre d'une demande de permis de conduire ou carte grise.

→ *Il faut avoir en tête que la valeur ajoutée du travail d'accompagnement réalisé réside dans un accompagnement global (on vient pour un accompagnement à l'emploi, on repart en plus avec des offres de logement par exemple), qui deviendrait difficile si une "politique du chiffre" devait être envisagée.*

** L'analyse s'appuie sur les statistiques de l'année 2017, les chiffres de l'année 2018 n'étant pas arrêtés à la date de cette analyse, en raison d'une saisie décalée dans le temps.*

Source : CDC

La fréquentation des MSAP alpines

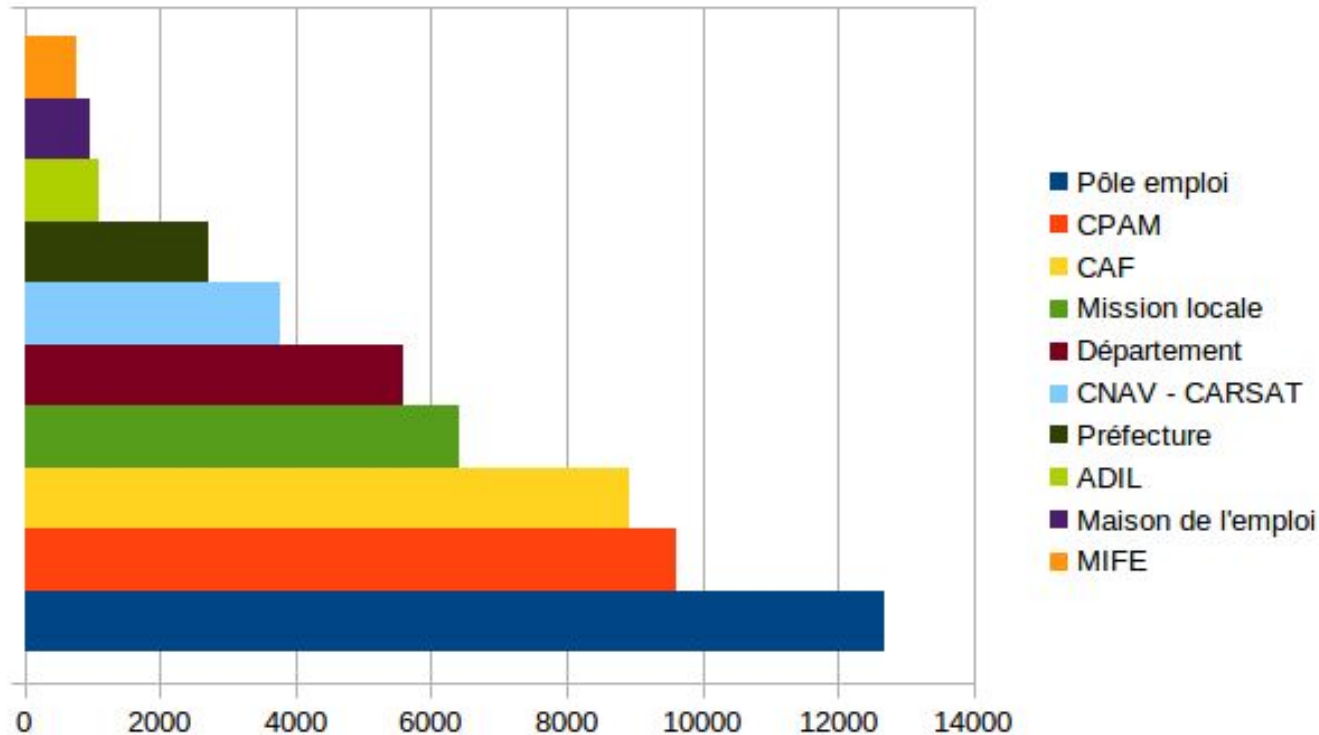


Source : CDC

La thématique de l'emploi reste fortement représentée dans les accompagnements réalisés en 2017 (de nombreuses MSAP alpines étaient historiquement identifiées sur cette thématique avec les EREF). D'après une enquête réalisée par la CDC en 2016, l'emploi est également la thématique N°1 dans les MSAP au niveau national.

Les accompagnements dans la réalisation de démarches administratives et la thématique sociale sont également des demandes majeures, et, dans une moindre mesure, la santé.

La fréquentation des MSAP alpines



Source : CDC

Principaux opérateurs concernés par les demandes traitées en 2017 par les MSAP alpines.

→ *De plus en plus de MSAP développent des systèmes de rendez-vous en visio avec les opérateurs nationaux. C'est en particulier le cas dans le 04, le 05 et le 06.*

Des MSAP porteuses de projets d'animation de territoires



Si les MSAP alpines ont été relevées récemment comme un **instrument central de la mise en oeuvre des SDAASP** (rôle local d'observatoire et de coordination), elles étaient déjà nombreuses à porter des projets de territoire s'articulant autour de la transversalité des services et des publics.

Près de la moitié d'entre elles organisent régulièrement des **forums de l'emploi**, parfois en se coordonnant à plusieurs sur un territoire élargi, avec de bons taux de satisfaction côté employeurs comme côté candidats (notamment les saisonniers).

Dans une moindre mesure, elles mènent également des actions en matière de **santé** (prévention pour les jeunes ou les seniors), de **mobilité** (mobilité solidaire, éco-mobilité, mobilité et emploi...), et de **création d'activité** (notamment à destination des micro-entrepreneurs et pluriactifs). **La santé et la mobilité sont en outre deux thématiques majeures des SDAASP du massif.**

Des MSAP porteuses de projets d'animation de territoires



Le projet de territoire se situe aussi dans l'articulation et la **complémentarité avec d'autres acteurs** tels que :

- **les accueils de mairie** : communication et échanges avec les secrétaires de mairie, projets de permanences MSAP dans les locaux de mairie.
- **les travailleurs sociaux** : échanges et mise en place de partenariats plus ou moins formels, certaines MSAP étant plus avancées avec l'ambition de se mettre en réseau avec les acteurs du social, de développer ou d'officialiser les liens existants.

Par ailleurs, **la participation des MSAP aux diagnostics de territoire**, aux comités de pilotage des projets peut représenter un apport d'informations non négligeable. On remarque en effet qu'elles ne sont pas toujours associées aux réflexions malgré la connaissance qu'elles ont acquise des besoins des usagers.

La dématérialisation des services et l'enjeu de la médiation numérique



La majorité des MSAP rapportent qu'elles ont relevé une augmentation plus que significative des demandes liées aux démarches administratives en ligne.

En 2017, cela a particulièrement été le cas suite à la fermeture des services de demandes de cartes grises/permis de conduire en préfectures. La plupart des MSAP ont dû faire face à un afflux de demandes d'utilisateurs ne fréquentant pas habituellement ces structures (seniors par exemple), voire résidant en milieu urbain, pour les accompagner sur l'usage du site de l'ANTS (cela a d'ailleurs permis d'amener un nouveau public en MSAP).

Globalement, les MSAP ont déjà anticipé la nécessité de développer des actions de médiation numérique : la majorité d'entre elles proposent des ateliers d'initiation à l'informatique. Pour ce faire, elles s'appuient soit sur des partenariats (Département, médiathèque), soit sur le recours à des services civiques, soit sur la compétence de l'agent d'accueil. Nous constatons que les agents d'accueil auraient besoin d'une consolidation de leurs compétences numériques et plus généralement d'un apport de méthode sur l'**accompagnement numérique** à proprement parler.

Les MSAP sont ainsi en première ligne dans cette phase de transition vers la dématérialisation des services et l'enjeu d'accès au droit que cela représente.

Les agents d'accueil sont également nombreux à s'interroger sur la mise en cause de leur responsabilité dans leurs actions de médiation numérique (jusqu'où puis-je aller ? puis-je faire à la place de ? quels sont les risques ?). Cette inquiétude est d'autant plus prégnante avec la mise en oeuvre du RGPD en mai 2018.

Le budget moyen d'une MSAP alpine* est d'environ **64 000 €**. En dehors du FNADT et du FIO, les MSAP s'appuient largement sur de l'autofinancement, complété par des subventions des départements et des EPCI.

Si l'on rapporte ce chiffre au nombre de MSAP et au nombre d'habitants du massif, cela donne un coût de **2,5€ par habitant du massif**.

Si l'on rapporte ce chiffre au nombre de MSAP et au nombre de demandes traitées en 2017, cela donne un coût de **18,7 € par demande d'utilisateur**.

→ *Ce coût du service serait à mettre en balance avec celui qu'aurait induit un déplacement des usagers en ville pour accéder aux services, et surtout le coût social "de réparation" si ces personnes n'accédaient pas à leurs droits !*

Les MSAP sont nombreuses à rapporter des **inquiétudes sur le renouvellement incertain des financements d'année en année** : elles renoncent souvent à mettre en place des projets d'animation, d'ateliers, de formation... par manque de visibilité. Les délais de versement peuvent également les mettre en difficulté si elles n'ont pas une trésorerie solide, notamment quand la structure porteuse est une association.

**Ces chiffres sont toutefois à prendre avec précaution car issus d'un échantillon de 15 MSAP alpines (sur la base des rapports d'activité).*

Développer l'itinérance des services

De plus en plus de MSAP alpines s'interrogent sur le développement d'une présence en étoile ou en itinérance, y compris pour des ateliers ponctuels "hors murs" (numériques par exemple). Des expériences réussies ont été menées dans le 06 et plusieurs projets de MSAP en cours pourraient s'appuyer sur ce principe de "décentralisation". L'objectif restant de mailler le territoire au plus près des besoins.

Renforcer la mise en réseau

Les agents MSAP continuent de manifester le besoin d'échanger sur leurs pratiques d'accueil, de bénéficier de retours d'expériences sur ce qui fonctionne ailleurs. Des enjeux émergent en particulier sur :

- le besoin récurrent de rompre l'isolement du poste ;
- la mise en place d'un référentiel métier commun qui leur permettrait notamment de renforcer la reconnaissance de leur hiérarchie et des partenaires ;
- la mutualisation de formations (formations communes sur les territoires, y compris en faisant appel à des MSAP "expertes" sur des sujets ciblés...), notamment sur les enjeux du numérique ;
- proposer un cadre pour accompagner les personnes à leur prise de poste ; cela repose aujourd'hui essentiellement sur le réseau et sur une forte entraide et une solidarité entre MSAP.

Vers des animations départementales ?

Les SDAASP ont largement fait ressortir le besoin d'animation au niveau départemental. Dans certains départements (notamment 05,73), les préfetures commencent à organiser des rencontres territoriales et comités de pilotage. D'autres sont en attente des évolutions de la politique publique nationale avant de mettre en place une animation.

Les préfetures ayant également la "casquette" de financeurs, ces perspectives d'animation départementale posent la question de la posture des référents en préfeture (jusqu'où doit-elle aller ? peut-elle être déléguée ? quelle liberté de parole pour les agents MSAP dans les rencontres ?).

→ **Une attente existe vis-à-vis du CGET concernant la définition d'une feuille de route de ce que devrait être une animation départementale de MSAP. ***

A cela s'ajoutent des infra-réseaux dans certains départements (MSAP et espaces saisonniers de Tarentaise dans le 73, MDE dans le 74, Maisons du Département dans le 06, MSAP de la CC du Sisteronnais Buëch...). Les animations départementales devront ainsi être attentives à s'appuyer sur les logiques existantes et les renforcer.

** L'ADRETS produit en 2018 un Kit d'animation de réseau qui mettra à disposition des outils éprouvés d'animation de réseau.*