Cfdt SYNDICALISME HEBDO

SEPTEMBRE 2019

ARGUMENTAIRE

POUR UN BOUCLIER TERRITORIAL DE SERVICES PUBLICS

LE DÉPLOIEMENT DES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC PEUT AIDER À UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PUBLICS, SOUS CERTAINES CONDITIONS. EXPLICATIONS.

MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC : QU'EST-CE QUE C'EST ?

Depuis moins de dix ans se développent les Maisons de services au public (MSAP). Ce sont **des espaces mutualisant différents services publics** (d'État, territoriaux, sociaux etc.). Il en existe aujourd'hui environ 1 600. Elles sont implantées dans des territoires variés, par leur géographie, leur démographie ou l'organisation des services publics. À ce jour, le résultat de ce déploiement est très inégal : les meilleures initiatives côtoient des insuffisances.

Pour la CFDT, ces maisons peuvent être une manière de **répondre aux enjeux d'accessibilité des services publics pour le maintien des populations, de l'activité et de l'emploi.** Les MSAP ont vocation à être des lieux d'accueil de premier niveau (information et vérification) pour différents services publics. Mais elles doivent surtout s'inscrire dans une stratégie plus globale qui est de répondre aux besoins concrets des individus, entreprises et collectivités sur la base d'**un panier de services du quotidien :** prestations sociales (famille, chômage, maladie, aides diverses), retour à l'emploi, état civil, service postal, impôts, immatriculations et enregistrements divers, aide à l'accès aux droits, etc. C'est ce que la CFDT appelle **le bouclier territorial de services publics.**

RÉPONDRE AUX ENJEUX À LA BONNE ÉCHELLE

Il y a peu, le président de la République, dans le cadre du dispositif France Services, a fixé l'objectif d'une MSAP par canton – soit environ 2 000 – située à un maximum de 30 minutes de chaque habitation. Seulement, les cantons ne sont que des circonscriptions électorales sans organisation politique. Ils sont, par ailleurs, très étendus et certaines communes sont à plus de 30 minutes en voiture du chef-lieu. Et puis, la réalité des usages est différente : les utilisateurs actuels des MSAP habitent, dans 80 % des cas à 10 km de celles-ci, selon une enquête de février 2017. Il faut donc se rapprocher de cette norme tout en tenant compte de la réalité des flux de déplacements quotidiens. Il est également essentiel d'assurer un portage politique cohérent et efficace. Cela peut l'être par **les communes et intercommunalités qui ont la responsabilité légale et politique de l'organisation des services publics de proximité.** Elles disposent de capteurs propres (les élus, les centres d'action sociale, etc.), connaissent leur territoire et savent travailler avec une multiplicité d'acteurs. Par ailleurs, pour garantir la continuité et la complémentarité entre services publics et territoires, il est essentiel de rendre effectifs et renforcer les schémas départementaux d'amélioration et d'accessibilité des services au public dont la responsabilité incombe au conseil départemental et au préfet.

POUR DES MSAP ADAPTÉES AUX BESOINS

N'oublions pas que l'essentiel est d'assurer l'accessibilité d'un panier de services du quotidien. Pour cela, il faut s'appuyer sur les services publics déjà présents et ce qui fonctionne bien sans avoir à tout réinventer. **Les MSAP ont toute leur place dans cette stratégie dès lors qu'elles s'intègrent bien dans leur environnement.** Un véritable bilan de l'existant est essentiel pour avancer.

La CFDT propose que **chaque territoire construise son projet d'accessibilité des services publics pour mettre en œuvre le bouclier territorial de services publics** et articuler les opérateurs avec les MSAP.
Pour répondre aux besoins exprimés, il doit être élaboré avec toutes les parties prenantes : élus, services publics impliqués, usagers (individus, entreprises et collectivités), agents et salariés des services publics, associations partenaires, syndicats, etc.

FACILITER LES DÉMARCHES

Nous sommes aujourd'hui face à une situation qui ne peut perdurer. Beaucoup dénoncent la fermeture de services publics au profit de territoires plus dynamiques. Selon une enquête publiée en 2017, entre **20 et 40 % des usagers déplorent encore la complexité des démarches.** Quant à l'administration numérique, si elle présente des aspects globalement positifs pour la plupart des usagers, **27 % d'entre eux déclarent ne pas avoir accès à internet ou éprouvent des difficultés pour trouver une information administrative sur internet.** Et, en même temps, les politiques de réductions budgétaires limitent globalement les moyens consacrés à l'accueil du public alors que le besoin d'accompagnement est grand.

C'est pourquoi **la CFDT revendique la suspension des fermetures de lieux d'accueil du public.** Avec les organisations du Pacte du Pouvoir de Vivre, elle demande également de systématiser la proposition d'**accompagnement humain à l'exercice des droits** et la **généralisation des maisons de services au public** (www.pactedupouvoirdevivre.fr, propositions n°12 et 13). Ces propositions sont la base du bouclier territorial de services publics.

VERS UNE NOUVELLE RELATION USAGERS/ SERVICES PUBLICS

Derrière cela, se trouve l'idée d'**un profond renouvellement de la relation entre les usagers et l'ensemble des services publics.** Assurer l'accessibilité des services publics n'est pas qu'une question d'implantation, elle est aussi une question de relation. Aujourd'hui, les usagers viennent effectuer telle démarche auprès de tel service public. C'est la logique de services selon laquelle les individus et entreprises doivent s'adapter à l'organisation des services publics (le salarié de la CAF répond CAF, l'agent des impôts répond impôts, etc.). Résultat : un taux élevé de non-recours aux droits, des risques d'erreurs ou d'oublis de la part des usagers, etc.

Pour la CFDT, les usagers doivent pouvoir **se présenter avec leurs situations** (déménagement, naissance d'un enfant, perte de revenus, perte ou recherche d'emploi, etc.) à des interlocuteurs qui :

- les aideront à définir leurs besoins ;
- auront la charge de qualifier les situations et les besoins selon les formats administratifs ;
- pourront orienter, voire accompagner, les usagers vers les dispositifs auxquels ils ont droit, les démarches à faire et les personnes à contacter, notamment pour un accueil de second niveau ou un accompagnement plus approfondi.

Cette forme d'accueil et d'accompagnement ne doit pas être que le propre des seules MSAP mais aussi de l'ensemble des services publics où les uns et les autres agissent en réseaux. C'est par **une pratique et une culture commune de l'accueil et de l'accompagnement** qu'on pourra **mettre fin aux fonctionnements en silo.**
Ce changement est profond. Il consiste à ce que l'ensemble des services publics – tout en conservant leur structuration en différents services – **s'ajustent aux personnes.** Le portail des droits sociaux, et les sites internet www.mesdroitssociaux.gouv.fr et www.oups.gouv.fr vont déjà dans ce sens. Il s'agit d'élargir cette ergonomie à tous les services publics jusqu'à l'accueil physique. **L'objectif est de faire assumer la complexité par les services publics pour le plus grand service des personnes.** C'est, pour la CFDT, un point absolument fondamental.

ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER : UN MÉTIER

Accueillir et accompagner, **c'est avant tout une relation humaine :** écouter les personnes, comprendre leur situation, expliquer clairement, favoriser la prise en charge globale, faire réseau avec les services publics concernés, etc.
C'est un métier en soi ! Il doit se retrouver bien évidemment dans chaque MSAP mais aussi dans chaque administration, collectivité, établissement ou opérateur public. C'est ainsi que les services publics pourront assumer la complexité et garantir la continuité. La qualité de l'accompagnement est un élément déterminant du bouclier territorial de services publics car il en assure l'effectivité.

FORMER LES ACCOMPAGNANTS

Les MSAP offrent des prestations simples et immédiates pour toutes les catégories de population, garantissant d'ailleurs en cela une forte mixité sociale et générationnelle. Certaines situations demandent plus d'accompagnement et réclament, pour la CFDT, **une formation solide des accompagnants.** Ceux-ci développeront les savoir-faire nécessaires en matière d'**écoute** et de **polyvalence,** en apprenant aussi à **ne pas faire à la place des usagers.** Et il ne s'agit pas de transformer les accueillants et accompagnants en personnes capables de se substituer à n'importe quel service. Ce serait illusoire et en aucun cas un gage de qualité. L'enjeu est qu'ils aient une connaissance large et complète des services publics pour répondre aux usagers selon leurs situations.
Quant aux MSAP, leur mission s'arrête quand commence le besoin d'expertise. Elles servent à identifier le besoin d'expertise et aident à la mise en relation avec l'expert : réalisation de la prise de contact, prise de rendez-vous, entretien en visio, permanence de l'expert, etc. Attention, **l'accueil et l'accompagnement administratif ne doivent pas se confondre avec le travail social,** lequel peut avoir sa place dans les MSAP.

ÉVITER LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Une **attention particulière doit être apportée à toutes celles et ceux qui éprouvent des difficultés avec l'écrit ou avec le numérique.** Le bouclier territorial de services publics doit permettre à ces personnes de faire appel à des écrivains publics et à des écrivains numériques. Aujourd'hui, 13 millions de Français sont en difficulté avec le numérique et il faut en tenir compte à l'heure du développement de l'administration numérique.

IMPLIQUER LES AGENTS ET SALARIÉS POUR RÉUSSIR

L'enquête Parlons travail révèle que les agents et salariés des services publics aimeraient, à 70 %, participer davantage aux décisions importantes qui impactent leur administration. Ils souhaitent que l'on entende et prenne en compte leur analyse sur l'offre de services publics et remettent en cause, parfois légitimement, la qualité et la technicité des réponses apportées dans les MSAP. Cela crée des résistances et il faut savoir les entendre.
Mais Parlons travail révèle surtout que les agents et salariés des services publics cherchent, avant toute autre considération, à être utiles aux usagers et à l'ensemble de la société. **Ils ont envie de s'engager dans un projet mobilisateur véritablement porteur de progrès. Ordonner l'ensemble des services publics autour d'une accessibilité renouvelée en est un.**

Cela implique nécessairement du **dialogue social :** évolution des métiers, reconnaissance, conditions de travail, accompagnement au changement, transformation de la relation entre l'accueil et le traitement des dossiers, etc. Cette implication est d'autant plus nécessaire si on attend des services publics – et donc in fine de leurs agents et salariés – qu'ils travaillent en coopération et en réseau pour assumer la complexité.
Concrètement, cette implication doit se faire à deux niveaux :

- **au niveau de l'ensemble des réseaux de chaque service public** pour définir ce que sera travailler avec des MSAP demain ;
- **au niveau des territoires** pour participer concrètement à la construction et à la déclinaison du projet de territoire.

DES BOUQUETS DE SERVICES ENRICHIS LOCALEMENT

Projets territoriaux d'accessibilité des services publics, passage à la logique des situations, accompagnement, polyvalence, adaptabilité dans le temps, etc. Pour cela, il faut de la **méthode,** des **outils,** de l'**aide à la construction de projet** et de l'**évaluation.**
Cela demande, au niveau national, **d'observer, d'accompagner et de garantir les pratiques ainsi que l'équité territoriale, tout en favorisant le développement de solutions innovantes.** Il s'agit aussi de faire travailler

ensemble les grands réseaux de services publics pour élaborer, sur la base de situations-types, **des parcours et bouquets de services**. C'est, par exemple, en cas de perte brutale de revenus, proposer une réponse qui puisse mobiliser voire déclencher automatiquement, RSA (Revenu de solidarité active), CMU (Couverture maladie universelle), CMU-C (Couverture maladie universelle complémentaire), prévention des impayés de loyer, aide sociale pour la cantine, etc.

COMPLÉTER LOCALEMENT L'OFFRE

Il reviendrait ensuite **à chaque MSAP d'adapter et de compléter ces outils** selon les offres locales, notamment celles des collectivités territoriales et des associations. Ces parcours et bouquets de services ainsi construits doivent répondre à deux impératifs : être en mise à jour continuelle et ne pas empêcher l'adaptation des réponses. Cela suppose des liens et du pilotage entre tous les services publics impliqués.

RÉFORMER AVEC COORDINATION ET PROGRESSIVITÉ

Actuellement, les différents réseaux de services publics rénovent – encore une fois – la cartographie de leurs implantations. Seulement, ce travail se fait sans coordination entre les réseaux, sans lien avec les territoires et essentiellement sous un prisme budgétaire. **Telle qu'elle est menée, la réforme de l'État et des services publics ne peut pas répondre aux besoins d'accessibilité.**
La démarche que présente ici la CFDT ne peut pas être administrée par le haut et de façon précipitée. Elle doit **tenir compte de l'existant** et implique des **déclinaisons variées.** Cela ne peut être que **progressif.** Et puis, les usagers ont aussi besoin de se reposer **en confiance sur des implantations stables et pérennes,** sans quoi il n'y a pas de perspective possible. Bien sûr, les dispositifs doivent pouvoir évoluer dans le temps et les services publics ont une obligation d'adaptabilité. En ce sens, nous revendiquons l'**engagement collectif et résolu de ne jamais laisser les personnes sans solution simple et accessible.** C'est une nécessité pour les populations, l'activité et l'emploi dans les territoires et surtout pour **permettre à chacun de dessiner son existence dans le cadre de la promesse républicaine d'égalité.** C'est le sens du bouclier territorial de services publics.

SYNDICALISME HEBDO Septembre 2019 **Directeur de la publication** Frédéric Sève **GIE CFDT PRESSE** 4, bd de la Villette, 75955 Paris CEDEX 19
Rédaction CFDT Service Vie au travail dialogue social **Conception, réalisation** CFDT Service Information Communication /Septembre 2019