

La Maison France Services des Deux Guiers et ailleurs en Savoie : pour des services publics au plus proche des habitants

"La III^e République (1875-1940) s'était attachée à faire pénétrer les administrations jusqu'au cœur des campagnes : Mairies, écoles, perceptions et trésoreries, bureaux de poste,...). Pourtant, les relations entre les usagers-citoyens et les Administrations publiques (au sens large) pouvaient être limitées et épisodiques.

Aujourd'hui, les relations entre les diverses administrations et les usagers-citoyens sont beaucoup plus intenses et fréquentes (Sécurité sociale, aides sociales diverses, immatriculations de véhicules, contrôle techniques, documents d'identité, permis de conduire,...) alors même que la présence des administrations dans les campagnes se réduit parfois à rien.

A cela s'ajoute la fracture numérique entre les usagers qui parviennent à maîtriser l'outil informatique et ceux qui, du fait de l'âge ou d'une scolarisation insuffisante se trouvent confrontés à un univers indéchiffrable pour eux¹. Ainsi, se trouve à nouveau posée la question du lien entre les Administrations et les administrés."

Les Maisons France Services constituent une réponse à cette question, en particulier dans le monde rural et soulignent le besoin de services de proximité pour nous tous.

En Savoie

Les Maisons France Services de Savoie :

Il existe en Savoie 24 structures de proximité :

Aiguebelle (Val d'Arc), Aime - La Plagne (Les Versants d'Aime), Beaufort, Bourg-Saint-Maurice, Bozel, Les Échelles – Deux Guiers, Entrelacs, Flumet, La Léchère, Le Châtelard, Modane, Moûtiers, Novalaise, Ruffieux, Saint Bon Tarentaise (Courchevel), Saint Etienne de Cuines, Saint Michel de Maurienne, Saint Pierre d'Albigny, Saint Pierre d'Entremont, Ugine, Val d'Isère, Val Gelon La Rochette, Val Guiers – Saint Genix les Villages et Yenne.

Et 5 Maisons de Services Au Public qui n'ont pas encore reçu le label France Services :

Lanslebourg - Mont Cenis, La Plagne - Tarentaise, Les Belleville, Lescheraines et Tignes.

Le Conseil Départemental est partenaire des structures « France Services » dans le cadre de la mise en œuvre du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Chaque structure dispose en outre de ses propres partenariats locaux. Ce réseau de proximité est co-financé par les collectivités, les associations, La Poste et l'État.

Nous avons voulu en savoir plus au travers de la Maison France Services des Deux Guiers.

La Maison France Services des deux Guiers

Historique :

Depuis 20 ans, les communes des Échelles et d'Entre-Deux-Guiers travaillent ensemble pour proposer à leurs habitants des services communs, c'est le cas également pour les paroisses.

En 2003 ce fût la mise en place du **Relais Emploi** pour accompagner les demandeurs d'emploi dans leur recherche et les employeurs dans leur recrutement.

¹ Avec le risque de se faire arnaquer par des propositions commerciales qui, sur internet, moyennant paiement, offrent de faire la démarche qui est originellement gratuite.

En 2019, un élargissement des services a permis sa transformation en **Maison de Services Au Public**. Cette dernière, point d'accueil chargé de recevoir, d'orienter et d'aider les usagers dans leurs démarches administratives et d'accès aux droits, relevant de plusieurs organismes, articule présence humaine et outils numériques.

Depuis 2022, cette structure a reçu le label **France Services**.

La Maison des Deux Guiers :

Elle se compose de deux lieux d'accueil :

- Le Forum aux Échelles qui est la structure principale,
- la Maison pour tous qui accueille la permanence à Entre Deux Guiers qui est l'antenne iséroise.

Ses missions :

Accueil, Information, Orientation :

écoute personnalisée et confidentielle, accueil et réponse de premier niveau, orientation auprès du service compétent, ouverture tout public, accessibilité aux personnes à mobilité réduite ;

Accompagnement numérique :

Aide et accompagnement dans les démarches en ligne et aux démarches administratives
Accès en libre-service à la salle informatique ou à l'espace confidentiel,
Équipement (scanner, photocopieur, imprimante) pour enregistrer ou imprimer des documents administratifs,
Mise en place d'ateliers informatiques,

Accueil des permanences partenaires signataires

Ses services :

En lien avec les 9 partenaires nationaux et des partenaires locaux (Pour Action Jeune, Mission locale Jeunes, Familles Rurales, Association Savoyarde Développement Énergies Renouvelables, Réseau Vulnérabilité de l'APS – Respects 73, Structure d'insertion Adéquation, ...) :

Famille (déclaration, Prestation Accueil Jeune Enfant),
Santé / Social (dossier Complémentaire Santé Solidaire, Centre Communal Action Sociale)
Retraite / Autonomie (demandes de retraite personnelle ou de réversion)
Emploi / Insertion (aide à la rédaction de CV ou lettre de motivation, listing d'offres)
Logement / Énergie (demande aide, amélioration habitation)
Formation (orientation scolaire, formation)
Droit / Citoyenneté (Conciliation de justice, démarche papier identité, permis de conduire)
Médiation numérique (accompagnement outils informatiques)
Impôts (déclaration ou changement de situation)

Quelques exemples :

« C'est Marie, qui vient car elle a perdu son mari fin novembre 2021 et demande de l'aider dans la demande de retraite de réversion, je l'aide à remplir sa demande papier car elle à 87ans et ne souhaite pas utiliser l'internet. »

« C'est Hubert qui voudrait savoir s'il peut avoir droit à une retraite anticipée et combien il devrait toucher tous régimes confondus. Ses compétences en informatique étant très limitées, je lui explique comment fonctionne le site et ce que je fais, et à chaque clic je demande son accord. »

C'est une demande d'allocation spécifique de solidarité (ASS), qui peut prendre le relais de l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE), quand vos droits à l'allocation ARE se terminent.

C'est une demande de carte grise, une orientation vers la Mission locale pour un projet professionnel, une carte vitale à refaire par informatique.

« C'est Nathalie qui est en fin de droit et souhaite faire une demande complémentaire solidaire, mais qui ne maîtrise pas le scan de documents, je lui explique le fonctionnement pour qu'elle puisse faire par elle-même. »

Les démarches se font en fonction de la personne et de sa demande. Il faut souvent plusieurs rendez-vous pour aboutir à la finalisation d'un dossier.

Une structure victime de son succès avec une forte augmentation de la fréquentation :

550 passages en 2021 et déjà 170 passages en janvier/février 2022 au lieu de 80 passages sur la même période en 2021.

Les deux personnes en poste (environ 2 ETP) ont fort à faire.

Le mot de la fin de ces deux personnes :

« Personne ne ressortira de la Maison France Services sans avoir une solution et(ou) une réponse à sa question ».

Label France Services :

La mise en place du réseau France services fait écho aux volontés du Gouvernement de rapprocher le service public des usagers.

Mis en œuvre par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) sous l'égide de la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, ce label « France Services » est un nouveau modèle d'accès aux services publics.

Il vise à permettre à chaque citoyen, quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, de trouver dans un lieu unique des personnes formées et disponibles pour les aider dans leurs démarches du quotidien.

Un plus pour tous celles et ceux qui connaissent des difficultés d'accès au numérique, notamment dans les territoires ruraux.

Dans chaque lieu, ouvert au minimum 24 heures et 5 jours par semaine, deux agents ont été formés pour accueillir et accompagner les usagers dans leurs démarches administratives du quotidien, avec 9 partenaires possibles représentés et minimum 7 obligatoires.

Certains Maison France Services proposent d'autres partenariats en plus de ceux-ci.

Les maisons France Services donnent l'accès aux services publics suivants :

Ministère de l'Intérieur (aide au renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise),

Direction générale des finances publiques (déclaration de revenus, appropriation du prélèvement à la source),

Ministère de la Justice (accompagnement de l'utilisateur dans l'accès au droit),

Assurance maladie (CPAM),

Assurance retraite,

Allocations familiales,

Pôle emploi,

Mutualité sociale agricole (MSA),

La Poste.