

**Pôle :** Social (service MSAP)

**Adresse :** 1, Place du Livradois  
63600 AMBERT

## COMPTE-RENDU COMMISSION MAISONS DE SERVICES

**Date :** 7 mai 2024 **Lieu :** salle de réunion du site CIAS - 1, Place du Livradois à Ambert **Heure début :** 16h00 **Heure fin :** 18h00

**Elus présents :** Guy GORBINET, Chantal FACY, Danièle HORTALA, Christian HEUX

**Excusés :** Bernard BERAUD, Françoise TAISNE

**Techniciens présents :** Florence USANNAZ - directrice du Pôle Social, Georgiana EPURE - responsable du service Maisons de services

### Ordre du jour :

- Organisation de l'accueil et des binômes de personnel en Maisons France Services
- Limites de l'intervention en Maisons France Services
- Questions diverses

### Présentation :

Les élus membres de la commission ont été informés des aspects suivants :

#### **1- Organisation de l'accueil et des binômes de personnel en Maisons France Services**

#### **Cahier des charges Maison France Services :**

- Exigences du dispositif national : pour être conforme, une Maison France Services doit avoir 24h

d'ouverture sur 5 jours avec 2 personnels

- Situation de l'effectif du service début mai : 5,5 ETP/ 6 agents conseillers / 9 sites d'accueil
- Mise en place des audits de confirmation des labels tous les trois ans
- Demande de la Communauté de communes concernant l'optimisation des binômes et éventuelles permutations entre les différentes structures
- Créations de postes validées début 2024 : poste de 24 h Viverols pour avoir le binôme de personnel, augmentation de la quotité de l'agent d'Ambert, poste de 17,5 h pour un deuxième futur poste à Ambert

#### **Maison de Services d'Ambert :**

- Souhait de développement de la Maison de services d'Ambert avec 24h d'ouverture, binôme d'agents et une ouverture de samedi matin
- Volonté d'obtenir une reconnaissance officielle France Services pour la Maison de services d'Ambert en profitant des dernières annonces gouvernementales de la fin avril
- Proposition de bénéficier des services de Delphine LOCRET (Arlanc-Marsac-en-Livradois) pour les jeudis et les vendredis dans le contexte où les flux d'Arlanc restent gérables

#### **Maison France Services de Viverols :**

- Embauche d'un deuxième personnel à 24h réalisée fin mai et existence désormais d'un binôme conforme au cahier des charges
- Proposition de planning pour les 24 heures d'ouverture officielle avec binôme de personnel

#### **Maison France Services de la Dore :**

- Proposition de solliciter Aurélien Oudot (agent de Viverols, contrat de 35h) mercredi pendant les créneaux de fermeture afin de contribuer au binôme d'accueil de la Maison de services d'Arlanc pour la mise en conformité de ce site les mercredis
- La faible fréquentation du site de Marsac (en moyenne, une personne par matinée de permanence, avec des matinées sans usagers)
- Participation depuis le mois d'avril de l'agent d'Ambert à l'accueil d'Olliergues, pour la mise en conformité du binôme. Sa résidence familiale en Pays d'Olliergues facilite les déplacements et limite la mobilisation des voitures de la collectivité

### **Maison France Services de Cunlhat :**

- Le binôme d'accueil est non conforme pendant trois jours de la semaine, car un seul agent Historiquement, l'amplitude hebdomadaire d'ouverture était plus large (31,5h).
- Afin d'améliorer la simultanéité de la présence des agents et l'organisation de l'audit de contrôle du mois septembre, un planning officiel sur 24h et une réorganisation de l'accueil ont été proposés.

## **2- Limites de l'intervention en Maison France Services :**

- Les France Services sont amenées à être sollicitées pour des démarches qui sortent du cadre de la démarche administrative du cahier des charges :
  - dossiers de titres de séjour
  - inscriptions au guichet unique de la création d'entreprise
  - des renvois des certains services administratifs ambertois (CPAM, Pôle Emploi), etc...
- Les demandes de reprographie/impressions ne relevant pas du cadre administratif sont quotidiennes dans les Maisons de services « rurales ». La Maison de services d'Ambert ne réalise pas de travaux de reprographie/impressions pour des thématiques relevant du domaine privé/loisirs.

## **3- Questions diverses**

### **Disponibilité de locaux à la Maison de services de Fournols :**

- Après le départ de la mairie des locaux, prévu pour cet été 2024, plusieurs bureaux seront disponibles sur ce site
- Des demandes de bureaux de télétravail ont été reçus par la mairie ; étant locataire jusqu'en juin 2027, la Communauté de communes s'interroge sur l'organisation d'un espace de coworking dans ces locaux

### **Affichage animations du territoire**

- Les sites étant de plus en plus sollicités pour l'affichage des manifestations, afin d'avoir des espaces moins chargés, il a été proposé d'utiliser un écran dynamique de projection et un classeur papier qui recensent la totalité de ces animations

### **Fermetures généralisées Maisons France Services**

- Etant donné la fréquentation basse de certains sites et les besoins en congés variés des agents, une harmonisation des fermetures pendant les grands ponts et les congés de Noël a été proposée

## **Activité conseillère numérique France Services**

- Depuis avril 2023 la conseillère numérique assure des ateliers numériques individuels sur 4 sites principaux : Arlanc, Cunlhat, Olliergues, Viverols. Un conseiller numérique du Conseil départemental vient à Ambert tous les mercredis et accueille les usagers du secteur ambertois.

## **Relevé des décisions :**

Il en ressort des échanges successifs un certain nombre de **préconisations** :

### **Maisons de services d'Ambert**

- Mise en place rapide à la Maison de services d'Ambert du planning proposé avec ouverture expérimentale de samedi matin
- Validation de la présence à Ambert de Delphine Locret les jeudis et les vendredis

### **Maisons de services multisites de la Dore**

- Analyser la situation de la permanence à Marsac en Livradois où la fréquentation d'une personne de moyenne est jugée très faible et ne justifie pas la présence sur site. Une rencontre avec Monsieur le maire de Marsac-en-Livradois est nécessaire.
- Validation de la présence d'Aurélien Oudot à la Maison de services d'Arlanc le mercredi matin

### **Maisons de services de Cunlhat-Fournols-Saint Germain l'Herm**

- Validation de la réorganisation du planning proposé (24h) afin d'améliorer la présence des agents simultanément pour la Maison France Services de Cunlhat
- Avoir une réflexion sur l'organisation de la permanence à Saint Germain l'Herm où l'utilisation du service reste limitée (en moyenne 2,8-2,9 actes/jour toutes prestations comprises). Une rencontre avec Madame le maire de Saint- Germain-l'Herm est également nécessaire.

### **Limites de l'intervention en Maison France Services**

- Doubler la tarification des photocopies/impressions après consultation du service *Vie associative* afin de dissuader l'utilisation de ce service

### **Questions diverses**

- Analyser en détail la situation des locaux de Fournols où les coûts de fonctionnement risquent d'être

élevés et la gestion de l'espace de coworking avec un seul jour de présence d'un agent semble lourde

- Mise en place d'affichage sur écran dynamique offert par la Maison du tourisme ; instauration d'un classeur des manifestations du territoire avec information sur son existence.
- Instauration des fermetures généralisées dans toutes les structures pendant les périodes de faible fréquentation (ponts, vacances de Noël). La proposition de la mise en place d'une fermeture entre le jeudi 26 décembre et le mardi 31 décembre 2024 a été validée