



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

### services à la personne

Question écrite n° 60747

#### Texte de la question

M. Jean-Louis Bricout attire l'attention de Mme la ministre de la décentralisation et de la fonction publique sur la nouvelle mission confiée à la Caisse des dépôts et consignations par l'État. La Caisse des dépôts et consignations aura pour mission le déploiement et l'animation du réseau des maisons de services au public dans lesquelles neuf grands opérateurs nationaux de services se sont engagés à mutualiser leurs services. L'objectif de cette nouvelle mission est de pallier les disparités régionales. Actuellement, certaines maisons de services au public ne reçoivent plus de permanence. C'est notamment le cas à Bohain-en-Vermandois dans l'Aisne où la caisse d'assurances familiales (CAF) n'exerce plus ses permanences depuis maintenant deux ans en raison d'un manque de personnel. Aussi, il souhaite savoir si la question des moyens humains est considérée dans le redéploiement des maisons de services au public dans les territoires marginalisés.

#### Texte de la réponse

Les maisons de services au public (MSAP) délivrent une offre mutualisée de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics : information transversale de premier niveau, orientation vers les opérateurs de services, prises de rendez-vous soit par des permanences dans la MSAP, soit à distance via la visiophonie, accompagnement des usagers pour des démarches spécifiques. La MSAP articule ainsi la présence humaine, indispensable aux usagers, et les outils numériques qui contribuent à abolir les distances. La MSAP est en lien direct avec les opérateurs partenaires et la visiophonie est un canal qui permet de délivrer une offre de services similaire à celle d'une permanence tout en bénéficiant de l'accompagnement des agents d'accueil présents physiquement sur site. La contribution des outils numériques permet de pallier d'une part la distance et d'autre part les contraintes des opérateurs qui ne peuvent pas consentir des efforts en ressources humaines dans tous les territoires, notamment par des permanences régulières. Depuis 2014, l'État renforce son aide auprès des collectivités locales à travers une contribution qui représente 25 % du coût annuel de fonctionnement des sites, dont on sait que les charges salariales sont les premiers postes de dépense. Parmi les missions confiées à la cellule d'animation nationale hébergée par la Caisse des dépôts et consignations (CDC), figurent la mise en réseau des agents des MSAP, le développement d'outils à leur disposition, et le recensement de leurs besoins notamment en matière de formation. Le rôle des agents est une composante centrale et essentielle du dispositif, quel que soit le territoire concerné, pour garantir l'accueil de proximité du public et développer le partenariat avec les opérateurs de services.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Louis Bricout](#)

**Circonscription :** Aisne (3<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 60747

**Rubrique :** Services

**Ministère interrogé :** Décentralisation et fonction publique

**Ministère attributaire :** Logement, égalité des territoires et ruralité

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [15 juillet 2014](#), page 5937

**Réponse publiée au JO le :** [21 octobre 2014](#), page 8820