



MAISONS FRANCE SERVICES : UNE FAUSSE BONNE NOUVELLE ??

En juillet 2019, le Premier Ministre sortait une circulaire relative au nouveau réseau **Maisons France Services** (MFS) qui devait remplacer les **Maisons de Services Au Public** (MSAP).

L'objectif était d'atteindre **une maison par canton** soit environs **4000 en 2022**.

À ce jour, il existe **2055 MFS en janvier 2022** dans 84 départements, bien loin de l'objectif.

Ces maisons censées être à moins de 30 minutes des foyers, sont composées de 2 agents d'accueils qui doivent renseigner sur de nombreux domaines : **CAF, CPAM, CARSAT, Pôle Emploi, DDFIP, Préfecture, Ministère de la justice, La Poste et la MSA**.

Des bus, France Services, existent également et parcourent certains territoires.

Elles doivent offrir une offre de services publics :

Accueil, information et orientation, facilitation numérique, facilitation administrative.

Pour assurer son fonctionnement, l'État verse chaque année, à chaque structure labellisée « France Services » **un forfait annuel de fonctionnement de 30 000 euros**. Ce versement contribue en partie au versement du salaire des agents d'accueil, intéressant pour la MSA !!

La démarche semblait bonne, voire innovante... mais pourtant ...

La disparité de services proposés selon les territoires, le manque cruel de formation des agents, des horaires d'ouverture sporadiques font qu'elles peinent à trouver leurs publics. La qualité de service n'est pas à la hauteur des ambitions. Le Défenseur des Droits avait d'ailleurs fait une alerte en 2019 afin que la dématérialisation croissante des services publics ne s'accompagne pas d'une fracture numérique trop importante. De plus, le budget alloué étant insuffisant sur une année, il faut chercher un financement extérieur, comme les régions ou un financement européen.

De plus, les agents de ces MFS sont soumis à une pression énorme : Outre les déplacements, ils doivent réaliser tous les travaux d'un agent d'accueil (mails, téléphone, accueil en agence entre autres). Les formations sont lourdes mais nécessaires et obligatoires. Et ces agents sont au même niveau qu'un autre agent du front office. Les temps de trajets sont parfois longs, voire très longs.

Le métier a du mal à s'imposer en MSA vu les contraintes et le salaire qui ne suit pas !!

UN LEURRE POUR LA CGT : LA SEULE SOLUTION EST DE SE RÉAPPROPRIER LE TERRITOIRE PAR DES IMPLANTATIONS D'AGENCES PÉRENNES ET DES PERMANENCES. À DÉFAUT, LES AGENTS DE CES MFS DOIVENT, AU MINIMA, ÊTRE DE NIVEAU 4.