

Quel avenir pour les maisons de services au public ?

L'AMF veut les consolider et les doter d'un financement pérenne. L'État, lui, veut créer une maison « France Service » dans chaque canton d'ici 2022.

Depuis 2015, les maisons de services au public (MSAP) constituent le principal dispositif garantissant l'accessibilité aux services publics, dans un contexte de forte demande sociale comme l'ont démontré les contributions et propositions des Français dans le cadre du grand débat national, réclamant unanimement et prioritairement un renforcement des services de proximité. La création des MSAP repose sur des conventions signées entre les collectivités territoriales et sept opérateurs (1), en cohérence avec les schémas départementaux d'accessibilité aux services publics (SDAASP) qui ont pour objet de structurer leur maillage départemental, d'offrir et de développer de nouveaux services. Ces conventions, labellisées par le préfet, fixent les services proposés aux usagers, le champ géographique de leur intervention ainsi que les modalités de financement.

Adapter l'offre aux besoins locaux

En février 2019, le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) recensait 1 345 MSAP dont plus de la moitié dans les communes de moins de 2 000 habitants. Soucieux d'évaluer les modalités de leur financement, le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales a demandé le « gel » de toute nouvelle création. De fait, de multiples évaluateurs se sont penchés sur les MSAP ces derniers mois : le CGET, le Défenseur des droits (2), la Cour des comptes (3) et la Délégation aux collectivités territoriales de l'Assemblée nationale (4). Selon leurs travaux, le maillage territorial assuré aujourd'hui par les 1 345 MSAP ouvertes (dont 494 postales) est relativement satisfaisant. Ils soulignent l'attachement des usagers à ces structures qui leur permettent de s'informer sur leurs droits et d'effectuer leurs démarches. Mais plusieurs points négatifs sont identifiés. La

Cour des comptes souligne l'hétérogénéité des services offerts, la nécessité pour les MSAP d'élever la qualité du service et d'enrichir leur offre d'accompagnement des usagers en créant le métier d'« agent polyvalent ». C'est à cette condition que les MSAP pourraient notamment pleinement participer à la lutte contre l'illectronisme et devenir un vrai lieu d'apprentissage du numérique pour les personnes en difficulté. Dans son rapport *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, présenté en janvier, le Défenseur des droits a alerté sur le « tout-dématérialisation » qui ne devrait pas être conduite à « marche forcée », mais reposer sur un accueil physique. Les MSAP pourraient notamment garantir cette présence humaine et incarner ce filet de sécurité pour les usagers. Pour sa part, la Délégation aux collectivités territoriales de l'Assemblée nationale recommande de revoir le fonctionnement des MSAP portées par La Poste, en pointant notamment la difficile conciliation entre l'activité commerciale des agents de La Poste et l'offre de services au public.

Les députés suggèrent aussi que les maisons adaptent leur offre en se fondant sur les besoins locaux et non sur des objectifs nationaux. Cette position rejoint celle de l'AMF (lire ci-contre). La Cour des comptes, elle, demande, dans son rapport du 20 mars, « de faire du département l'échelon de définition de la présence des services publics de proximité et de conforter les SDAASP dont l'exécution serait confiée aux intercommunalités ».



Il existe 1 345 maisons de services au public, dont 494 postales. Ces structures de proximité sont réparties sur 96 départements.

Depuis la loi NOTRe de 2015, les EPCI peuvent exercer la compétence « création et gestion de MSAP » à titre optionnel. La Cour des comptes propose que cette compétence devienne obligatoire pour les communautés de communes. Auditionnée par l'institution, l'AMF, favorable au déploiement des MSAP, s'est opposée au trans-

fert obligatoire de cette compétence aux EPCI, en soulignant que les questions d'organisation des MSAP et l'échelle de leur mise en place « ne peuvent être décidées que localement et au plus près des besoins, en tenant compte du contexte local » (5). Le financement des MSAP pose également question dans un contexte de raréfaction des ressources qui leur sont dédiées. En effet, le dispositif financier prévu initialement repose pour 50 % sur les collectivités ou les associations, pour 25 % sur l'État et pour 25 % sur le Fonds inter-opérateurs (FIO), abondé par les opérateurs historiques et déjà largement sous-doté depuis quelques années.

Une nouvelle charte

Les négociations en cours entre les opérateurs et l'État sur la hausse du FIO devraient permettre de définir un modèle économique plus stable, selon la Cour des comptes qui préconise de solliciter à l'avenir une participation financière des ministères appelés à être présents au sein des MSAP (Justice et DDFIP). À la demande du gouvernement, le CGET prévoit d'élaborer une nouvelle charte de MSAP avec un socle commun et de renforcer les services fournis par les opérateurs et par les ministères de l'Intérieur, des Finances et de la Justice (qui sont d'ores et déjà partenaires de certaines MSAP). La révision du dispositif devrait donc s'opérer dans un « cadre national », souligne Sophie Duval-Huwart, directrice du développement des capacités des territoires du CGET, « mais qui n'empêchera pas une offre de services élargie en fonction des besoins locaux ». Elle indique aussi qu'un « nouveau panier de compétences attribuées aux agents des MSAP est en cours de finalisation ». Au terme d'une dernière phase de concertation avec les opérateurs et les

associations d'élus locaux, le CGET devrait rendre ses conclusions et présenter la nouvelle charte d'ici juin. Dans cette perspective, la commission des communes et des territoires ruraux de l'AMF a produit une importante contribution adressée au CGET (lire ci-dessus). Elle souligne « la nécessité de préserver la mairie comme point d'entrée du service au public et de maintenir la plus grande souplesse dans la construction du dispo-



Témoignage

Rachel Paillard,

maire de Bouzy (51), rapporteure de la commission des communes et des territoires ruraux de l'AMF

« LA MAIRIE DOIT RESTER LA PORTE D'ENTRÉE DES MSAP »

« Le CGET souhaite publier avant l'été une nouvelle charte des MSAP avec un socle commun de services. L'AMF lui a transmis ses propositions au terme d'auditions et de visites de terrain dans la Loire, le Rhône et l'Orne. Nous avons constaté un déficit de notoriété des MSAP : il est donc nécessaire que la commune reste la porte d'entrée de ces maisons pour l'accueil et l'orientation des usagers souvent démunis dans leurs démarches. La mutualisation des moyens et des agents avec l'intercommunalité est nécessaire mais l'EPCI ne doit pas avoir de compétence exclusive sur les MSAP. Pour les élus ruraux, le succès de l'offre de services passe par une animation dynamique, évolutive, co-construite avec les partenaires, le tissu local et l'État. Il est impératif d'assurer

une bonne couverture numérique essentielle pour les services proposés par les MSAP. La formation des agents doit être renforcée pour la qualité de l'accueil du public et les actions permettant de lutter contre l'illectronisme. L'implantation des MSAP et les services proposés ne doivent pas reposer sur un cadre national ou sur les seuls schémas départementaux : ils doivent prendre en compte la notion de bassin de vie et d'accessibilité, et répondre aux besoins locaux. Le financement des MSAP doit faire l'objet d'une contractualisation pluriannuelle entre les acteurs. L'AMF souhaite un renforcement des moyens dédiés par l'État – via le FNADT – et les opérateurs pour faire vivre ces maisons. Il faut aussi davantage mobiliser les fonds européens pour leur financement. »

Création de maisons « France Service »

Le 25 avril, le chef de l'État a souhaité la création d'une maison « France Service » dans chaque canton, d'ici la fin du quinquennat, afin que « nous ayons pour tous nos concitoyens un endroit où on puisse trouver réponse aux difficultés qu'on rencontre ». Ces maisons, appelées à prendre la place des actuelles MSAP, regrouperaient « les services de l'État et tous les opérateurs » (CAF, Pôle emploi...) mais aussi les col-

lectivités locales. Il y a 2 101 cantons en France à ce jour. Selon le ministre chargé des Collectivités territoriales, les 1 345 MASP ne couvrent que « 846 cantons », ce qui « donne la marge de progression » : il va donc falloir créer des maisons « France Service » dans très exactement 1 255 cantons. Leur déploiement devrait démarrer « à l'automne » pour se poursuivre jusqu'en 2022.

sitif pour faciliter l'adaptation au territoire ». La problématique de l'équilibre financier des structures inquiète les élus qui craignent « un désengagement de l'État et un délestage des opérateurs au détriment des collectivités ». L'AMF demande donc un financement pluriannuel des MSAP. De même, la question de l'offre de services complémentaires au socle commun doit être basée sur des relations partenariales renforcées, estime l'AMF. Enfin, sur l'articulation entre le réseau des MSAP et les SDAASP, l'AMF alerte sur le fait que certains schémas ne sont pas encore finalisés. Elle souhaite d'ailleurs que « la répartition des MSAP prenne en compte la notion de bassin de vie et d'accessibilité » et que des solutions tournées vers l'itinérance (bus de services au public...) soient encouragées. Florence MASSON et X. B.

(1) La Poste, Pôle emploi, l'Assurance retraite, l'Assurance maladie, la CAF, la MSA et GRDF (ce dernier se désengageant du dispositif en 2019). (2) Rapport Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics sur www.defenseurdesdroits.fr (3) Rapport L'accès aux services publics dans les territoires ruraux. www.ccomptes.fr (4) Rapport L'équilibre entre les territoires urbains et ruraux de la mission flash de la Délégation aux collectivités territoriales de l'Assemblée nationale. www2.assemblee-nationale.fr (5) www.amf.asso.fr (réf. BW39342).