



La vraie-fausse annonce des maisons France service

Instauré en 2000, le dispositif existe déjà sous le nom de « maisons de services au public »

Je veux qu'on mette en place cette maison qui s'appellerait "France service" où, dans chaque canton, on pourrait avoir un lieu où serait regroupé l'accueil pour le public de services de l'Etat. Mais on propose aux collectivités locales d'y être aussi présentes et à tous les opérateurs. » Tel est le vœu qu'Emmanuel Macron, disant s'inspirer de l'exemple canadien, a formulé lors de sa conférence de presse du 25 avril, précisant par la suite qu'environ 2 000 maisons de cette nature devraient voir le jour d'ici à la fin du quinquennat. Une décision forte ? A y regarder de près, l'annonce est quelque peu survenue.

En effet, ces maisons France service portent déjà un nom : elles s'appellent maisons de services au public (MSAP) et leur existence a été consacrée par la loi du 12 avril 2000. Selon les chiffres fournis en février par le Commissariat général à l'égalité des territoires, 1 676 d'entre elles étaient ouvertes ou en cours d'ouverture. La marche n'est donc pas si grande pour atteindre l'objectif des 2 000 à la fin du quinquennat.

Bien qu'inscrites dans le paysage, sous diverses appellations successives, depuis près de vingt ans, les MSAP ne bénéficient que d'une visibilité modeste. Censé améliorer l'accessibilité du public aux services de l'Etat et de ses opérateurs, leur déploiement, comme le note la Cour des comptes dans un rapport sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux publié en mars, « n'a fait l'objet d'aucune analyse précise des be-

soins des territoires ruraux ni d'une planification départementale ou nationale autre que quantitative ».

C'est ainsi que, en juillet 2013, était fixé l'objectif de créer un réseau de 1 000 MSAP avant la fin 2016. Objectif rapidement dépassé grâce, notamment, à la transformation d'anciens relais services publics en MSAP et à la création de MSAP dans des bureaux de poste. Ainsi, en septembre 2018, 1 313 maisons de ce type étaient en activité : 616 portées par une collectivité ; 203 par une association et 494 par La Poste.

« Concurrence inutile »

Pour être labellisées MSAP, et recevoir en conséquence les financements ad hoc, ces maisons doivent remplir plusieurs obligations : un partenariat avec au moins deux opérateurs dans le domaine social et celui de l'emploi, l'ouverture au public au moins vingt-quatre heures par semaine, la mise à disposition de locaux et de matériel informatique. On compte également une quinzaine de MSAP itinérantes dans des territoires ruraux.

Cependant, les porteurs comme les partenaires diffèrent sensiblement selon les lieux d'implantation. Au plan national, sept opérateurs participent au dispositif : Pôle emploi, Caisse nationale des allocations familiales, Caisse nationale d'assurance-maladie, Caisse nationale d'assurance-vieillesse, Mutualité sociale agricole, La Poste et GRDF. Mais il n'existe pas de modèle uniforme et une MSAP réunit 3,6 partenaires

en moyenne. Surtout, la qualité de service comme la fréquentation restent très variables et le périmètre pas toujours cohérent. Selon le même rapport de la Cour des comptes, le nombre de visites par jour s'établissait à 9,9 en moyenne par unité en 2018, mais s'étalait de 0,5 pour celles de La Poste à 16 pour les autres. « En comparaison avec les structures portées par les collectivités locales, les MSAP de La Poste sont à la recherche de leur modèle », note la Cour.

Cette dernière, pour autant, ne remet pas en cause, de manière générale, la validité du modèle des MSAP, qui « apportent une proximité et un contact souhaités par les usagers » ainsi qu'« un relais nécessaire d'accompagnement de la dématérialisation des procédures administratives ». Toutefois, ajoute-t-elle, « la multiplication des structures de proximité sectorielles génère une concurrence inutile et compromet l'objectif d'offrir en un même lieu une gamme aussi large que possible de services ».

En ce sens, l'annonce du chef de l'Etat, si elle devait permettre de ra-

tionaliser ce dispositif et lui donner plus de visibilité, constituerait une avancée non négligeable. A condition que cela soit assorti de moyens correspondants, en termes de professionnalisation des agents appelés à effectuer cet accompagnement polyvalent du public et de financement. L'accord national du 4 décembre 2015 a prévu la création d'un fonds interopérateurs, abondé par les sept opérateurs nationaux, pour financer les MSAP. Il prend en charge 25 % du budget de fonctionnement de chaque MSAP, à la même hauteur que l'Etat, le reste étant à la charge des porteurs de projet (collectivités ou associations).

Rançon du succès : si, au 31 août 2018, l'ensemble des opérateurs avaient apporté le montant prévu sur trois ans, soit près de 19,3 millions d'euros, le fonds n'en présentait pas moins un déficit prévisionnel de 8,4 millions en 2018 et de 12,6 millions en cumulé depuis l'origine. « Pour faire face à ce déséquilibre structurel de financement, qui se traduit par un décalage dans le versement des subventions, il serait souhaitable que de nouveaux partenaires participent au fonds interopérateurs », estime la Cour.

En outre, ces maisons de services au public ne doivent pas devenir des structures de délestage de l'Etat et des opérateurs pour réduire le coût de leurs réseaux en les transférant aux collectivités. Autrement dit, derrière l'annonce présidentielle, la vigilance s'impose. ■

P. RR

L'annonce de Macron constituerait une avancée à la condition que cela soit assorti de moyens correspondants