

18 juillet 2019 - Michel Tendil / Localtis



Maisons France Services : le Premier ministre fixe des conditions strictes

COHÉSION DES TERRITOIRES

Le Premier ministre a donné des instructions aux préfets pour le déploiement des maisons France Services. Plus qu'un nouvel habillage des actuelles maisons de services au public (MSAP), il s'agit d'en améliorer l'offre et la qualité. Au 15 septembre, les représentants de l'État devront fournir la liste des maisons répondant au nouveau label et la liste des 300 nouvelles maisons susceptibles d'ouvrir au 1er janvier 2020. Les autres auront un an pour "monter en gamme". Des "bus France Services" seront également déployés dans chaque département.



S'agit-il d'une "annonce de façade" comme le craignaient les maires ruraux dans la revue 36.000 communes du mois de juin ? Non, d'une "refonte complète" du réseau des maisons de services au public (MSAP), assure le Premier ministre, dans une circulaire du 1^{er} juillet sur la mise en œuvre des Maisons France services, qui fixe des exigences strictes pour l'obtention du nouveau label.

Ces maisons seraient donc plus qu'un nouvel habillage des MSAP déployées par le précédent gouvernement. Disant vouloir s'inspirer d'un modèle canadien, le chef de l'État avait promis, lors de sa conférence de presse du 25 avril, au moins une maison par canton. Et d'évoquer un objectif total de 2.000 maisons d'ici la fin du quinquennat, contre 1.350 actuellement. Pour y parvenir, le Premier ministre a fixé, lors de son discours de politique générale du 12 juin, un premier cap : 300 maisons supplémentaires d'ici au 1^{er} janvier 2020. Mais au-delà du nombre, Édouard Philippe entend, dans sa circulaire mise en ligne par l'Unsa ltefa, insuffler une nouvelle ambition aux maisons, avec "un changement important dans l'offre de service public". Le réseau France Services devra ainsi poursuivre trois objectifs : "une plus grande accessibilité" (notamment avec des services publics itinérants : les "bus France Services"), "une plus grande simplicité des démarches administrative" et "une qualité de service substantiellement renforcée avec la mise en place d'un plan de formation d'agents polyvalents" et d'un "panier de services homogène". Car c'est un point faible du réseau actuel comme l'avait souligné la Cour des comptes dans un rapport de mars. Pointant la grande



hétérogénéité du réseau, elle soulignait la nécessité d'améliorer la formation des agents d'accueil amenés à répondre à des questions souvent très complexes. La cour préconisait de ne pas aller trop vite en besogne pour ce qui est d'ouvrir de nouvelles structures et de travailler plutôt sur la qualité.

Socle de services commun

Les maisons de nouvelle génération devront proposer "un socle de services commun" répondant à une "charte nationale d'engagement" et ne pas se borner "à une mise en relation avec d'autres services". Chacune d'elle devra désormais disposer d'"au moins deux agents polyvalents présents en permanence". Ces derniers suivront une formation renforcée effectuée avec le concours du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT). L'État pourra mettre à disposition un agent (de préfecture, de sous-préfecture ou de trésorerie). Tous les partenaires (Pôle emploi, CNAMTS, Cnav, Cnaf, CCMSA, La Poste, GRDF...) devront être "impérativement présents" dans chaque maison à travers des "référents locaux" facilement joignables, ils pourront aussi assurer des permanences physiques et organiser des rendez-vous en visioconférence (chaque maison devra être équipée d'un dispositif de visioconférence d'ici à 2022).

Les maisons obtiendront le label "à la stricte condition qu'elles respectent les nouvelles exigences de qualité de services". Le Premier ministre enjoint ainsi les préfets de lui fournir pour le 15 septembre 2019 la liste des MSAP les plus performantes pour permettre une première vague de labellisation au 1^{er} janvier 2020. Celles qui ne franchiront pas cet audit avec succès auront jusqu'au 31 décembre 2021 pour "monter en gamme" et espérer obtenir le sésame. Pour cela, elles bénéficieront d'un "accompagnement renforcé" assuré par les préfectures de département, avec les élus, le CGET, la Caisse des Dépôts (avec La Poste qui gère aujourd'hui 504 maisons) "jusqu'à obtention du niveau de qualité requis". Mais attention : "Passé ce délai, elles ne recevront plus de financement de l'État."

La liste des 300 nouvelles maisons au 15 septembre

Les préfets ont également jusqu'au 15 septembre 2019 pour fournir la liste de 300 nouvelles maisons susceptibles d'ouvrir au 1^{er} janvier 2020. Cette liste sera établie "avec les élus locaux au regard du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public". La circulaire précise aussi que les nouvelles maisons devront cibler prioritairement les cantons ruraux et les quartiers de la politique de la ville et être accueillies de préférence dans les mairies, les sous-préfectures, les trésoreries, les bureaux postaux, mais aussi dans les gendarmeries, les centres sociaux, locaux associatifs et lieux culturels existants.

Les préfets devront aussi développer un projet de "bus France Services" dans chaque département sur le modèle de ce que le Lot expérimente depuis 2018. La Banque des Territoires (Caisse des Dépôts) a prévu d'investir 3 millions d'euros dans ces bus, sur les 30 millions d'euros qu'elle consacrera au réseau d'ici à 2022. La Poste s'est de son côté engagée à créer 250 équipes de "facteurs mobiles" qui se déplaceront chez les usagers "pour les accompagner gratuitement dans leurs démarches administratives".

La circulaire donne aussi en annexe quelques précisions sur le financement des maisons France Services. Chacune d'elle bénéficiera d'un forfait de 30.000 euros. Pour les maisons portées par les collectivités ou les associations, le montant se répartit entre le fonds national d'aménagement du territoire (FNADT) et le fonds inter-opérateurs. Pour les maisons postales, 4.000 euros sont à la charge du fonds inter-opérateurs, le reste est versé par La Poste au titre du fonds postal de péréquation territoriale.

