



Dépêche n° 677137
4 MIN DE LECTURE
Par [FLORIANNE FINET](#) Publiée le 08/08/2022 à 10h30

L'État doit financer davantage les maisons France services, estime le sénateur Bernard Delcros

L'État et les opérateurs nationaux devraient financer la moitié du coût minimum d'une maison France services, soit 50 000 euros par maison pour soulager les communes rurales, estime le sénateur centriste du Cantal Bernard Delcros, dans un rapport d'information sur le bilan des 2 200 maisons France services, lancées en 2019, publié mi-juillet. Tout en reconnaissant la réussite du dispositif, il préconise d'améliorer la formation des agents de ces structures et le maillage des maisons sur le territoire.



La maison France services de Sainte-Foy-La-Grande (Gironde). Certaines collectivités rurales assurent le financement de plusieurs structures en raison de la faible densité de population. Droits réservés - DR - © Sabine Andrieu

"L'intérêt du programme France services est indéniable et réside essentiellement dans la proximité et la dimension humaine de l'accompagnement apporté aux usagers", souligne la commission des Finances du Sénat, dans son rapport sur le [bilan des maisons France services](#), "un levier de cohésion sociale", trois ans après leur création.

Ce réseau de services publics mutualisés qui permet d'effectuer différentes démarches administratives dans un lieu unique "donne dans l'ensemble satisfaction aux usagers comme aux élus", souligne le sénateur Bernard Delcros (Union centriste, Cantal). Les élus locaux s'accordent de fait "sur une réelle montée en gamme" de ces structures par rapport aux anciennes maisons de services au public.

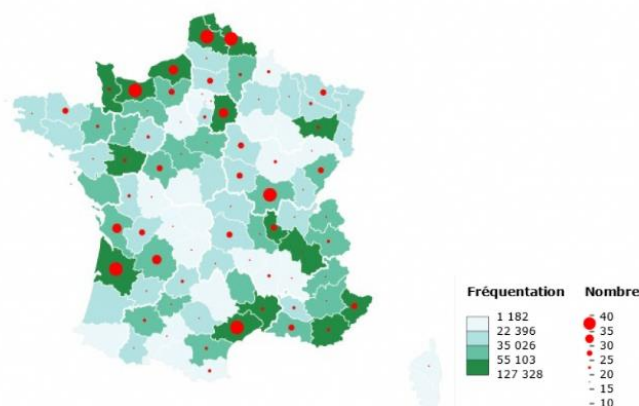
REVOIR LE MODÈLE FINANCIER

Toutefois, de nombreuses améliorations restent à apporter, notamment sur le plan financier, pour éviter "l'essoufflement de [cette] dynamique France services", estime le sénateur. Actuellement, chacune des 2 200 maisons enregistrées en avril 2022 est financée par un forfait de 30 000 euros par an, ce qui représente à peine plus du quart du coût de fonctionnement réel d'une maison France services. "Ce modèle financier n'est plus soutenable pour les porteurs de projet, notamment pour les collectivités rurales", souligne le rapport. Il préconise le financement par l'État et par les opérateurs nationaux de la moitié du coût, soit 50 000 euros, pour un reste à charge compris en 50 000 et 70 000 euros en moyenne.

Soit 25 millions d'euros supplémentaires pour l'État et 25 millions d'euros pour les opérateurs, qui pourraient être absorbés par l'arrivée de nouveaux opérateurs. Mais pour le rapporteur, il ne faut en aucun cas moduler le financement selon la fréquentation des lieux comme souhaité par plusieurs opérateurs car cela ouvrirait la voie à un système "à deux vitesses", aux dépens des zones rurales. Le financement des conseillers numériques, qui jouent un rôle essentiel en faveur de l'inclusion numérique, doit "absolument être pérennisé".

Variation de la fréquentation du réseau France services et du nombre de maisons par département au printemps 2022

(en nombre de visites et de maisons)



Source : commission des finances

RESPECT DU CAHIER DES CHARGES

Revenant sur l'offre de services proposée aux usagers, Bernard Delcros juge tout d'abord indispensable de s'assurer que les opérateurs respectent bien leurs obligations figurant dans le cahier des charges national. Cela consiste par exemple à disposer d'un interlocuteur dédié et de lignes téléphoniques directes avec les agents France services. "Les agents des opérateurs, parfois eux-mêmes débordés, ne font pas toujours passer les demandes France services en priorité", relève le rapport, évoquant des délais de réponses supérieurs à trois voire quatre jours, "ce qui implique pour l'utilisateur des allers-retours infructueux".

Il juge également nécessaire d'élargir le socle des partenaires nationaux en l'ouvrant au réseau France Rénov' dès la prochaine convention, en 2023, voire à tous les guichets des ministères. Par ailleurs, les petites communes devraient être équipées d'un dispositif de recueil d'empreintes permettant d'établir des titres sécurisés. Les départements devraient être davantage associés, si possible en tant qu'opérateurs.

Cependant, les maisons France services "ne peuvent en aucun cas constituer un substitut à l'offre existante de services publics", prévient le rapporteur. "L'absence de décharge de l'État et des opérateurs sur le réseau France services, sans accord préalable des collectivités locales et compensation financière, doit rester la règle."

MIEUX FORMER LES AGENTS

Autre piste d'amélioration, la formation et la reconnaissance des agents. La formation initiale, qui est assurée par le CNFPT, dure actuellement cinq jours et demi. Elle devrait être portée à neuf jours minimum, en mettant l'accent sur les spécificités de chaque opérateur, selon Bernard Delcros.

Au-delà, la formation continue doit être réorientée vers davantage de formations en présentiel au niveau départemental, au lieu des webinaires nationaux. Les employeurs des personnels doivent leur permettre de se dégager du temps pour se former.

Sur un plan RH, l'enjeu pour les années à venir est de stabiliser les équipes d'accueil et de mieux reconnaître ces métiers devenus essentiels. Impossible pour cela de continuer à s'appuyer uniquement sur des contrats précaires, comme c'est parfois le cas, estime le sénateur du Cantal, au vu des multiples compétences requises par ce type de poste. "S'ils peuvent être utilisés en appoint, le recours aux services civiques ne peut constituer un substitut systématique aux agents France services."

AMÉLIORER LE MAILLAGE

Enfin, le déploiement du réseau France services sur le territoire "n'est pas totalement achevé". Les territoires ruraux manquent de maisons France services, tout comme certains QPV (quartiers prioritaires de la politique de la ville). Environ 15 % des maisons France services sont situées dans un quartier prioritaire de la politique de la ville. Les départements les plus pauvres ou ayant le plus fort taux de chômage "ne

sont pas les plus performants en termes de labellisation de structures France services", pointe le rapport.

NEUF PARTENAIRES NATIONAUX

Le réseau compte neuf opérateurs qui participent à son financement :

- La Cnaf
- la Cnam ;
- la Cnav ;
- la MSA ;
- Pôle emploi ;
- La Poste ;
- la direction générale des finances publiques ;
- le ministère de la Justice ;
- l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) rattachée au ministère de l'Intérieur.

Les maisons France services ont également intégré des acteurs locaux, atteignant parfois jusqu'à une quarantaine de partenaires.