



ÉCONOMIE

Le bilan à améliorer des maisons France services Plus de trois ans après son déploiement, ce réseau de proximité satisfait les usagers.

ANNE-HÉLÈNE POMMIER

🐦 @ahpommier1

SERVICES PUBLICS C'était l'un des engagements pris à l'issue du grand débat national en sortie de crise des « gilets jaunes ». Et parmi toutes les mesures annoncées par Emmanuel Macron le 25 avril 2019, le déploiement du réseau France services semble être à classer parmi les évolutions positives. C'est en tout cas ce qui ressort d'un rapport sénatorial récemment publié.

Importé du Canada, le concept des maisons France services (MFS) vise à rapprocher les services publics des citoyens en leur permettant de réaliser, dans un même lieu, les démarches administratives les plus courantes. Santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique... chaque Français doit, sur le papier, pouvoir trouver des réponses à ses problématiques du quotidien à moins de 30 minutes de son domicile.

D'après la feuille de route présidentielle, l'ouverture de 2 500 MFS était prévue sur l'ensemble du territoire d'ici fin 2022. Et d'après les conclusions de Bernard Delcros, rapporteur spécial des crédits de la politique des territoires au Sénat et macroniste de la première heure, le compte devrait, in fine, être bon. Il faut dire que l'initiative ne partait pas de zéro. Depuis le début des années 2000, la France s'était dotée d'un dispositif quasi similaire, mais imparfait, avec la création d'un peu plus d'un millier de Maisons de services au public (MSAP).

Ce premier maillage a servi de socle au déploiement du nouveau réseau des MFS et « une réelle montée en gamme » des services fournis a eu lieu depuis. « 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 ainsi Bernard Delcros, élu du Cantal. Selon ses calculs et les auditions qu'il a menées, 93,4% des usagers sont satisfaits du dispositif et seuls 6,5% des élus locaux interrogés remettent en cause sa pertinence.

Cahier des charges commun

Le satisfecit n'est toutefois pas absolu, notamment sur le maillage qui pourrait être plus fin et coller davantage à la réalité des territoires. La référence au canton pour les implantations devrait ainsi être abandonnée au profit des bourgs « jouant un rôle de pôle de services pour le bassin de vie environnant ».

Ce premier bilan met aussi en lumière le besoin de « stabiliser les équipes d'accueil », aujourd'hui essentiellement composées de jeunes en service civique ou en contrat de courte durée. Il faut « mieux les former et mieux reconnaître ces métiers devenus essentiels », affirme Bernard Delcros.

Concernant l'offre de service, un « cahier des charges exigeant et commun à l'ensemble des maisons », qui ne proposent pas aujourd'hui les mêmes prestations, doit être établi. Et France Renov', le service public de la rénovation de l'habitat, devrait rejoindre les neuf partenaires du dispositif (CAF, CPAM, Carsat, MSA, La Poste, Pôle emploi, les ministères des Finances publiques, de la Justice et de l'Intérieur). « Il paraît opportun d'équiper chaque maison (...) d'un dispositif de recueil d'empreintes permettant d'établir des titres sécurisés », insiste encore le sénateur centriste.

Le rapport préconise enfin de réviser (en le portant à 50 000 euros) le système de financement des MFS, limité à un forfait de 30 000 euros, alors que le coût de fonctionnement d'une antenne avoisine les 110 000 euros par an, ce qui laisse un reste à charge conséquent à la collectivité. ■

2500
maisons
France
services

Objectif visé en 2019
par Emmanuel Macron
à l'horizon fin 2022

