

France & Monde → Actualités

RURALITÉ ■ Bernard Delcros chargé de muscler les Maisons France Services « Aller encore plus vers les usagers »

C'était une promesse d'Emmanuel Macron, à l'issue du grand débat national et de la crise des Gilets jaunes, en avril 2019 : remettre des services publics au plus près des habitants, notamment des territoires ruraux, à l'heure de la dématérialisation croissante des démarches administratives.

Avec un objectif : que tout citoyen compte à moins de trente minutes de chez lui un guichet unique regroupant a minima neuf opérateurs publics nationaux avec deux agents spécifiques et des horaires d'ouverture élargis.

Trois ans plus tard, 2.600 Maisons France Services, réparties dans l'Hexagone, ont vocation à rapprocher les services publics des Français qui en sont géographiquement éloignés.

Stanislas Guerini, ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, veut aller plus loin. Il vient de confier une mission au sénateur cantalien Bernard Delcros (union centriste) et à la députée Marie-Agnès Poussier-Winsback (LR) pour renforcer et faire évoluer ce dispositif.

« C'est le prolongement



MISSION. Le sénateur cantalien devra rendre ses conclusions pour le 1^{er} juin. PHOTO JÉRÉMIE FULLERINGER

du rapport d'information que j'avais rédigé et intitulé "Les Maisons France Services, un levier de cohésion sociale" », précisait, hier, le parlementaire auvergnat, qui doit rendre ses conclusions pour le 1^{er} juin, « de façon à pouvoir intégrer les propositions dans le projet de loi de finances qui sera examiné à l'automne. »

■ **Quelles sont les éventuelles limites des Maisons France Services aujourd'hui ?** Elles viennent remettre de

l'humain au cœur d'une société complètement numérisée, qui laisse de côté environ 15 millions de Français. L'intérêt du dispositif est de permettre à une personne qui n'arrive pas à réaliser ses démarches seule, de trouver un agent pour l'aider et l'accompagner. Or, on s'aperçoit aujourd'hui, que 100 % des usagers n'y ont pas accès. Les Maisons France Services sont généralement situées dans les centres bourgs. Si en milieu

urbain, des transports en commun existent, ce n'est pas le cas en milieu rural ; ceux qui n'ont pas de véhicules n'y vont pas. Or, la question des services publics et de leur accès à tous est primordiale. Il faut aller encore plus vers les usagers.

■ **Quelles sont les premières pistes pour enrichir ce dispositif ?** Il faudra trouver des dispositifs pour poursuivre leur déploiement, à l'image des bus France Services, ou élargir le réseau en permettant à des secrétariats de mairie d'être labellisés France Services. Il faut également mieux reconnaître, valoriser et former les agents, afin qu'ils puissent donner une réponse et/ou accompagner 100 % des usagers dans leurs démarches. Il faut également enrichir le bouquet de services proposé actuellement, en accueillant par exemple l'Agence nationale de l'habitat pour la prime rénov', qui est d'une complexité folle. Cela passe aussi par le financement. Il faut que les collectivités soient mieux accompagnées financièrement par l'État pour faire fonctionner ces Maisons France Services. ■

Propos recueillis par Emmanuel Tremet