

Le gouvernement prépare une réforme des maisons France Services

*EXCLUSIF - **Merci pour l'info** s'est procuré la lettre relative à une mission sur les Maisons France Services confiée par Première ministre, Elisabeth Borne, au sénateur Bernard Delcros et à la députée Marie-Agnès Poussier-Winsback.*

Mis à jour le 24/02/2023

Le gouvernement souhaite une réforme du fonctionnement du réseau de maisons France Services (MFS). Elisabeth Borne a confié au sénateur Union centriste (UC) Bernard Delcros et à la députée Horizons Marie-Agnès Poussier-Winsback « *une mission temporaire ayant pour objet l'accessibilité et l'enrichissement des dispositifs France Services* », selon deux décrets pris le 15 février par la Première ministre, publiés le lendemain au *Journal officiel* (à lire ici et là).

« *Ces maisons France Services doivent permettre aux usagers d'accéder à un bouquet de services au sein d'un même lieu* », pour « *rapprocher les services publics au plus près des citoyens, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires* », rappelle la cheffe du gouvernement dans la lettre relative à la mission adressée le 15 février à Bernard Delcros, que *Merci pour l'info* s'est procurée.

« Aller à la rencontre des acteurs de terrain »

Les parlementaires comptent « *aller à la rencontre des acteurs de terrain : les élus des départements, mais également les agents d'accueil et les usagers auxquels nous donnerons la parole* », explique le sénateur. Ils vont « *déterminer les forces et faiblesses des maisons France Services et voir comment combler les manques* », précise à *Merci pour l'info* Bernard Delcros, rappelant que « *les maisons France Service remettent de l'humain dans une société de plus en plus numérisée* ».

Pour l'élu, « *il faut que 100 % des habitants puissent accéder à France Services. En milieu rural, du fait de l'absence de transports en commun, l'accès aux maisons France Services pour les personnes âgées mais aussi pour les jeunes ou les personnes précaires, peut être difficile. Ce problème doit être résolu.* »

Et, ajoute Bernard Delcros, « *il faut que 100 % des usagers puissent obtenir une solution. Plusieurs hypothèses pourront se présenter : l'agent d'accueil apporte une réponse immédiate, l'agent d'accueil apporte une réponse les jours suivants ou encore, pour une démarche administrative que l'utilisateur ne parvient pas à accomplir (demande de retraite, d'aide au logement ou de Prime Rénov', par exemple), l'agent d'accueil prend rendez-vous avec un agent de l'organisme concerné qui pourra accompagner la personne dans sa démarche.* »

« Annexes itinérantes, permanences dans des lieux de passage du public »

D'après la lettre de mission, Bernard Delcros et Marie-Agnès Poussier-Winsback doivent « *dresser un état des lieux des modalités "d'aller vers" [le public] existantes (bus itinérants, expérimentation avec La Poste) et d'en souligner les avantages mais aussi les limites* ».

Ils seront en outre amenés « *dessiner de nouveaux modèles et formats "d'aller vers"* ». Elisabeth Borne évoque différents moyens d'extension des maisons France Services, à savoir : l'« *adjonction d'une annexe itinérante à une MFS physique* » ;

l'« *implantation de permanences France Services dans des lieux innovants de passage du public* ».

Alors que les reproches concernant les difficultés à joindre les services publics au téléphone s'accroissent, la Première ministre prie le duo de parlementaires d'adopter « *une perspective multicanale afin de mettre en synergie les différents canaux d'accès au service (physique mais aussi téléphonique)* ».

Bernard Delcros et Marie-Agnès Poussier-Winsback doivent en outre faire des « *propositions concernant les perspectives éventuelles d'enrichissement de l'offre de services du dispositif* », indique la Première ministre, évoquant des « *expérimentations [...] en cours avec de nouveaux partenaires tels que la Banque de France et le Cnous [Centre national des œuvres universitaires et sociales]* ».

Remise du rapport en juin

Parlementaires en mission auprès du ministre de la Transformation et de la fonction publiques, Stanislas Guerini, Bernard Delcros et Marie-Agnès Poussier-Winsback vont bénéficier « *de l'appui spécifique d'un inspecteur général de l'administration* ». Ils doivent remettre à la fin du mois de juin à la cheffe du gouvernement « *un rapport complet assorti de propositions complètes* ».

Selon Bernard Delcros, « *le gouvernement est prêt à faire évoluer les maisons France Services. Cela passe par des négociations avec les opérateurs, l'entrée de nouveaux opérateurs, une réflexion sur le métier d'agent d'accueil, qui doit bénéficier d'une meilleure formation et d'une meilleure reconnaissance. Enfin, pour améliorer les financements, des dispositions dans la loi de finances devront être adoptées.* »

« 2 550 maisons France Services »

« *Il existe actuellement 2 550 maisons France Services, gérées pour un peu plus des 2/3 par des collectivités (plutôt des communes en milieu urbain, plutôt des intercommunalités en milieu rural)* », fait savoir Bernard Delcros.

Comme le rappelle la lettre de mission, Emmanuel Macron avait annoncé le 25 avril 2019, en conclusion du grand débat national mis sur pied en réaction au mouvement des « gilets jaunes », l'ouverture de maisons France Services, « *dans chaque canton, en moyenne* ». Durant la dernière campagne de l'élection présidentielle, le candidat à sa propre succession avait promis une hausse du nombre de MFS.