

Espaces France services Conforter le dispositif

En 2023, 150 nouveaux espaces France services devraient être labellisés, portant leur nombre à 2 750. Si le dispositif donne satisfaction tant aux usagers qu'aux élus, cette croissance interroge leur gouvernance, leur financement et la formation des agents.

Dans un rapport d'information de 2022, le sénateur Bernard Delcros notait que « *l'intérêt du programme France services est indéniable et réside essentiellement dans la proximité et la dimension humaine de l'accompagnement apporté aux usagers, dans un contexte de numérisation de la société excluant une partie de la population de l'accès aux services publics* ». Et les études réalisées montraient un fort taux de satisfaction (93 %) tant du côté des usagers que des élus locaux.

Professionaliser et pérenniser le réseau

Karine Gloanec Maurin, présidente de la communauté de communes des Collines du Perche (Loir-et-Cher, 12 communes, 6 017 habitants), qui représente l'Association des maires de France au comité de suivi national, reconnaît qu'il y a eu au

départ un peu de méfiance des élus. Notamment la crainte que des structures soient fermées au regard de critères de fréquentation non partagés. Mais la Covid a joué un rôle d'accélérateur avec la multiplication des démarches en ligne et le public a répondu présent. Aujourd'hui, les demandes portent sur la consolidation du dispositif. Le rapport d'avril 2023 du Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques de l'Assemblée nationale indique qu'il « *faut maintenant conforter, professionnaliser et pérenniser le réseau* ». Stanislas Guerini, ministre de la Transformation et de la Fonction publique, vient à ce titre de confier une mission au sénateur Delcros et à la députée Marie-Agnès Poussier-Winsback pour approfondir deux thématiques : l'enrichissement de l'offre de services et le développement de l'« aller vers ». Ce que Bernard Delcros traduit par « *100 % des usagers doivent pouvoir accéder à France services et 100 % de ceux qui y viennent doivent y trouver une solution* ».



Bernard Delcros,
sénateur du Cantal, ancien maire de Chalinargues
(421 habitants)

« *100 % des usagers doivent pouvoir accéder à France services.* »

Maillage territorial

La quasi-totalité des citoyens se trouve à moins de 30 minutes d'une structure France services et plus de 90 % à moins de 20 minutes. Dans les territoires peu denses et mal desservis, c'est encore beaucoup. Plusieurs solutions sont envisagées comme des bus France services ou le renforcement du maillage territorial avec des permanences dans les mairies autour d'un espace labellisé. Karine Gloanec Maurin estime que les élus locaux doivent être moteurs : « *Beaucoup ne se sentent pas en position d'égal à égal vis-à-vis de l'État. Nous devons prendre toute notre place, notamment au regard du financement que nous apportons, mais également au titre de la synergie avec les*

Un doublement en trois ans

L'idée d'une mutualisation des services publics pour combler leur raréfaction dans les territoires a pris corps en 2015 sous la forme de maisons de service au public (MSAP). Elle a fait l'objet d'une révision complète dans une circulaire du Premier ministre du 1^{er} juillet 2019 autour de deux piliers : une charte d'engagement et un bouquet de services socle proposés par neuf partenaires. Alors que l'on comptait 1 340 MSAP début 2019, 2 538 structures France services étaient labellisées en décembre 2022 dont les deux tiers portées par des collectivités territoriales.

Agenda rural : vers la saison 2

Karine Gloanec Maurin,
présidente de la communauté de communes des Collines
du Perche (Loir-et-Cher, 12 communes, 6 017 habitants)
*« Les élus locaux doivent prendre toute
leur place dans le dispositif au regard
du financement que nous apportons. »*

services publics locaux. » L'« aller vers » pose aussi la question de la visibilité du réseau. Selon une enquête de janvier 2022, seulement 29 % des Français ont connaissance de l'existence ou non d'un espace France services près de chez eux. Bernard Delcros estime qu'il faut tendre vers un pilotage départemental intégrant un volet communication.

De nouveaux besoins

Le second volet concerne l'offre de service. La loi 3DS a élargi la possibilité de conventionner avec des organismes locaux. Les partenariats locaux les plus fréquents sont les missions locales, les conciliateurs de justice, les assistantes sociales et les gendarmeries. Mais on sent poindre de nouveaux besoins liés à l'énergie, à la mobilité, à la rénovation des logements, aux conseils en matière de retraite complémentaire, à l'établissement de titres d'identité, à l'accès aux droits... Un élargissement qui sera aussi un défi

humain. Aujourd'hui, les agents France services doivent déjà maîtriser plus de 200 procédures. Ils ne disposent pour cela que d'une formation initiale de cinq jours. Et s'il existe une offre de formation complémentaire, elle demande de pouvoir dégager du temps. Marie-Agnès Poussier-Winsback témoigne à la fois de la richesse de cet accompagnement et de ses difficultés : *« Parfois les agents se font reprocher des choses dont ils ne sont pas responsables, mais globalement ils ont le sentiment d'être utiles. »*

Un rééquilibrage financier

Confortés, les espaces France services vont aussi devoir trouver leur modèle financier. Actuellement, l'État et les opérateurs y contribuent pour un tiers seulement (voir encadré ci-dessous). Suite à un amendement sénatorial, Stanislas Guerini a annoncé en mars une rallonge de 5 000 euros par structure labellisée. On est encore loin de la proposition de rééquilibrage du sénateur Bernard Delcros qui suggère une répartition du coût à parité entre l'État et les collectivités – les associations d'élus souhaiteraient même un financement aux deux tiers par l'État –, mais aussi une garantie des financements sur cinq ans. On peut parier que cette proposition ressortira du rapport parlementaire qui sera rendu avant l'été. Mais le gouvernement l'inclurait-il dans son prochain programme France ruralités ? **UDM**

Marius Benedetti

Pas touche au forfait

Le coût de fonctionnement annuel moyen d'un espace France services est de 110 000 euros. Le financement est assuré, côté État, par un forfait de 30 000 euros (porté à 35 000 depuis mars 2023) qui s'appuie sur le Fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT) et, côté opérateurs, sur le Fonds national France services (FNFS) selon une clé de répartition tenant compte des usagers potentiels et des visites annuelles constatées. Le solde, soit environ les deux tiers, est à la charge des structures porteuses. Mais certains opérateurs voudraient réviser le financement en fonction des données de fréquentation observées. Un danger pour les territoires à faible densité de population qui doivent parfois assurer le financement de plusieurs espaces pour assurer un maillage cohérent.

