

Paris, le 10 juillet 2019

**DAGC/DAT**

Dossier suivi par Véronique PICARD et Pauline DELAERE-PAPIN

**Actualité**

**Maisons France Services**

**Les MSAP actuelles en chiffres** : au second semestre 2018 (source CGET, présenté à l’AMF le 6 décembre 2018), on comptait **1 359 MSAP** soit :

* **740** MSAP portées par les collectivités territoriales (commune, intercommunalité, département)
* **116** MSAP portées par des associations (PIMMS…)
* **503** MSAP postales

**Organisation des futures Maisons France Services**

Ces lieux, physiques ou itinérants, ont pour objectif un meilleur accès des usagers aux services publics sur le modèle des 1 340 Maisons de services au public (MSAP) existantes – qui pourraient être labellisées Maisons France Services dès 2020 – des services de l’État, des opérateurs, et des collectivités territoriales

L’AMF a pu prendre connaissance de la circulaire du Premier Ministre en date du 1er juillet 2019 portant création du dispositif France Services.

La circulaire prévoit que tous les opérateurs, parties prenantes du projet (dont La Poste, Pôle emploi, CNAF, CNAV, CNAM, MSA, ministères de l’Intérieur, de la Justice et services fiscaux) devront obligatoirement assurer une présence physique, téléphonique ou numérique pour un accueil de proximité et un accompagnement vers des démarches administratives en ligne. Cela suppose un renforcement de la qualité du service.

Il s’agirait d’une évolution des MSAP existantes qui pourraient être labellisées Maisons France Services dès 2020.

Le financement de chaque structure a été forfaitisé à hauteur de 30 000 euros par an.

La circulaire indique que les préfets doivent se concerter avec les associations d’élus pour l’élaboration de la nouvelle carte.

**Calendrier**

|  |  |
| --- | --- |
| début juillet 2019 | Envoi de la grille d’évaluation aux responsables des 1 340 MSAP ouvertes entre 2015 et décembre 2018 |
| 15 septembre 2019 | Transmission par les préfets :   1. Liste des MSAP pouvant être labellisées Maisons France Services au 1er janvier 2020 2. Liste des projets de nouvelles créations, Maisons ou Bus France Services, qui pourraient être ouvertes au 1er janvier 2020 3. Un plan de montée en gamme de toutes les MSAP devant faire l’objet d’un accompagnement renforcé |
| 30 septembre 2019 | Liste consolidée définitive des 300 implantations France Services (nouvelles et anciennes MSAP) |
| 1er janvier 2020 | Ouverture objectif d’un réseau de 300 implantations France Services |
| 31 décembre 2021 | Fin du financement des MSAP non labellisées |
| d’ici à 2022 | Objectif d’une Maison France Services par canton |
| d’ici à 2022 | Toutes les Maisons France Services devront être équipées d’un dispositif de visioconférence |

**Focus sur les MSAP postales :**

A ce jour, le financement des **503 MSAP postales est essentiellement assuré par le fonds postal national de péréquation territoriale (environ 13,7 millions d’euros**).

La circulaire indique que « *pour les structures postales, 4 000 € sont pris en charge par le fonds inter opérateurs, le reste étant versé à La Poste au travers du Fonds Postal de Péréquation Territoriale*»

Par ailleurs, la Banque des territoires de la CDC investira 30 millions pour assurer le déploiement du réseau France Services et, à ce titre, la montée en gamme des structures postales :

* 17 millions seront alloués à La Poste
* 10 millions à l’animation globale du réseau
* 3 millions pour permettre le déploiement de Bus France Services

**Remarques de l’AMF sur la circulaire France Services**

* Le dispositif financier actuel repose pour 50 % sur les collectivités ou les associations, pour 25 % sur l’État et pour 25 % sur le Fonds inter-opérateurs (FIO), abondé par les opérateurs historiques et déjà largement sous-doté depuis quelques années. Désormais, le financement de chaque structure sera forfaitisé à hauteur de 30 000 euros par an. Ce qui pourra être un « manque à gagner » pour certaines structures portées par les collectivités.
* L’AMF attire l’attention sur les délais très courts d’évolution de l’existant et le risque de déstabilisation de lieux qui fonctionnent bien. En effet, l’homologation des nouvelles maisons France Service, dont seront chargés les préfets de département, devra avoir lieu avant le 31 décembre 2021. S’il est prévu des mesures d’accompagnement pour une montée en gamme des MSAP, la circulaire indique néanmoins que « passé ce délai, elles ne recevront plus de financement de l’État ».
* La circulaire précise que l’accompagnement des usagers devra être assuré « par au moins deux agents polyvalents présents en permanence ». S’il est indiqué la mise à disposition d’agents par l’État, ce ne sera pas le cas dans chaque canton. Cette obligation suppose, de fait, un coût supplémentaire pour les communes ou les intercommunalités porteuses de MSAP alors que de nombreuses organisations actuelles, qui répondent à un objectif de présence constante d’agents via une mutualisation des postes avec l’intercommunalité, ne pourront être homologuées.
* Le bouquet de service s’est fortement étoffé depuis la première concertation sur l’évolution des MSAP. L’AMF craint que la marge de progression soit difficile à atteindre dans les délais fixés, d’autant plus que les opérateurs actuellement présents dans les MSAP ne jouent pas le jeu de manière uniforme sur les territoires. En outre, plusieurs MSAP visitées par l’AMF qui ont réussi à mettre en place un réseau de partenaires locaux permettant de dynamiser la vie locale et de répondre aux attentes des habitants ne répondront pas forcément à tous les prérequis fixés dans la circulaire. Quid de ces structures si elles ne reçoivent plus les financements « France Service » ?

**Pour mémoire : attentes des communes et des intercommunalités et propositions de l’AMF concernant le dispositif :**

L’AMF rappelle qu’elle est favorable au déploiement et à l’évolution des MSAP qui deviendront des maisons France Services dont les élus locaux sont parties prenantes depuis longtemps et qui permettent de maintenir des opérateurs publics dans les communes rurales.

* **Conserver la mairie comme point d’entrée du service au public** et maintenir la plus grande souplesse dans l’élaboration du nouveau dispositif des maisons France Services. L’AMF souhaite, en effet, que le maillage de ces maisons puisse s’adapter à chaque territoire afin de refléter au mieux les besoins identifiés par les élus locaux.

A ce titre, l’AMF porte l’idée simple et déjà mise en œuvre dans plusieurs MSAP de créer des **réseaux locaux d’échange facilitant le lien entre les Maisons et les mairies pour bien informer et orienter les usagers, quelle que soit la porte à laquelle ils frappent**. Il convient d’encourager ces échanges physiques entre les secrétaires de mairie et les responsables des maisons France Services et de travailler avec tous les partenaires au développement de logiciels « ad hoc » pour diriger les personnes vers les services souhaités.

*Par exemple, le département des Côtes-d’Armor, la ville et la communauté d’agglomération de Saint-Brieuc ont mis en place un dispositif baptisé « ICI » (inter collectivités info), une plateforme numérique pour partager des fiches communes à toutes les collectivités pour renseigner le public.*

* **Renforcer l’action des opérateurs et des services de l’Etat** pour faire vivre ces maisons. L’AMF soutient la nécessité de consolider la présence des opérateurs historiques dans les MSAP et d’élargir le champ par l’intégration d’autres services de l’Etat pour combler la fermeture des services de l’Etat sur les territoires, tels que les trésoreries ;
* **Renforcer la couverture numérique sur les territoires** pour les démarches numériques ou à distance dans le cadre des Maisons France Services ;
* **Consolider et pérenniser un financement pluriannuel des Maisons** pour encourager une offre plus qualitative ;
* **Sécuriser juridiquement** **les agents** qui accompagnent les citoyens dans leurs démarches administratives (gestion des identifiants/mots de passe) et **encourager leur** **formation** avec pour objectif un accueil plus qualitatif ;
* **Donner les moyens aux collectivités de lutter contre l’illectronisme** **dans le cadre des maisons France Services.**