



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Avenir des MSAP

Question écrite n° 21110

Texte de la question

Mme Sophie Beaudouin-Hubiere interroge Mme la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales sur l'avenir des maisons de service au public (MSAP). Remplir une déclaration d'impôts, demander une nouvelle carte d'identité, demander des allocations familiales, faire sa carte vitale, obtenir le remboursement de soins, autant de démarches administratives courantes, donnant droit à un service nécessaire, mais qui n'en sont pas moins complexes. Dans les territoires ruraux, où la maîtrise du numérique est parfois faible, et où les populations sont vieillissantes, la fermeture de nombreux guichets d'opérateurs a conduit à considérablement éloigner les services publics des citoyens. Conséquence : ce sont souvent les plus démunis, ceux qui n'ont pas accès à un ordinateur, qui sont le plus loin d'un conseil, d'un accompagnement dans leur démarche administrative. Le Gouvernement a bien conscience de ce défi, qui a été un enjeu majeur de la troisième réunion du comité interministériel de la transformation publique. Développées en 2014 pour répondre à ce problème, les maisons de service au public, ou MSAP, permettent aux usagers d'accéder à distance aux services de six opérateurs nationaux (par exemple Pôle emploi, les services sociaux, ERDF). Elles sont en quelques années devenues l'un des symboles de la continuité du service public dans les zones denses, au même titre que la poste, la mairie et la gendarmerie. Près de 85 % des 1 300 MSAP se situent dans une commune de moins de 5 000 habitants, pour un taux de satisfaction des usagers de 80 %. Ces MSAP sont toutefois remises en question : il est pointé leur manque d'efficacité, avec un coût moyen de service rendu jusqu'à 4 fois plus élevé qu'en agence d'opérateurs. En cause, la fréquentation de ces MSAP qui reste faible et qui ne permet pas de les rentabiliser. Le Président de la République s'est ainsi engagé, le 25 avril 2019, à atteindre l'objectif d'une MSAP par canton, soit environ 2 000 maisons. Le Premier ministre, Édouard Philippe, a annoncé, le 3 mai 2019, la création de 500 maisons « France Service ». Ces MSAP 2.0 devraient résulter de la labellisation des 500 MSAP offrant la meilleure qualité de service. Les MSAP restantes devront engager une démarche d'amélioration du service offert, sans quoi elles pourraient, à terme, se voir refuser tout financement. Il s'agit donc, par ce biais, d'inciter les MSAP à monter en gamme, notamment en élargissant les horaires d'ouverture, en diversifiant les partenariats avec des opérateurs, proposer une formation aux outils numériques ou proposer l'accès à une imprimante ou un scanner. Si améliorer la qualité de service dans les MSAP semble une bonne idée, ne risque-t-on pas, par la labellisation, de pénaliser les MSAP des cantons les moins accessibles, c'est-à-dire les moins fréquentées et les moins ciblées par les opérateurs ? Quel avenir pour les MSAP qui n'arriveront pas à atteindre les critères pour la labellisation France Service et quelles solutions pour continuer à garantir un accompagnement administratif pour tous les citoyens ? Enfin, elle souhaite savoir quels sont les moyens engagés pour atteindre l'objectif de 2 000 MSAP en France sous le quinquennat 2017-2022.

Texte de la réponse

Le label « France Services » a été mis en place en avril 2019 et poursuit trois objectifs : une meilleure accessibilité des services publics, une plus grande simplicité des démarches administratives et une qualité de service renforcée. Il s'agit d'un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français, leur permettant d'être accompagnés dans la réalisation de leurs principales démarches administratives, au plus près du terrain. Ce déploiement s'appuie sur la montée en gamme des maisons de services au public (MSAP) existantes, qui obtiennent la labellisation « France Services » sous réserve du respect d'un ensemble de critères précisés dans

la circulaire n° 6094-SG du 1er juillet 2019 relative à la création de France Services. L'homologation de chaque structure est ainsi conditionnée au respect de 30 critères obligatoires de qualité de service, fidèles à la charte d'engagement France Services. A partir de 2022, les MSAP qui n'auront pas atteint les objectifs ne pourront plus être labellisés et ne bénéficieront plus de financements de l'État. Néanmoins, les préfetures accompagnent l'ensemble des MSAP dans leur évolution pour répondre aux exigences du label France services. L'objectif du Gouvernement est de faciliter la labellisation du plus grand nombre de MSAP. Concernant le maillage des territoires les moins accessibles, comme les territoires ruraux, le programme France Services s'inscrit dans le cadre des mesures proposées par l'Agenda rural, afin de renforcer l'accès aux services publics dans ces territoires. Afin de concourir à la couverture optimale des territoires ruraux par le réseau France Services, des appels à manifestation d'intérêt (AMI) seront lancés à échéance régulière afin de soutenir le développement de l'offre itinérante. Les moyens financiers mobilisés sur le quinquennat pour atteindre l'objectif de 2 000 MSAP labellisés France Services sont les suivants : en 2018, le financement a été assuré par le fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT) à hauteur de 11,5 M€ les neuf opérateurs socles des MSAP ont contribué en 2018 à hauteur de 8,47 M€ dans le fonds inter-opérateurs (FIO) devenu depuis le Fonds national France services (FNFS) ; pour l'année 2019, le financement de l'ensemble des structures a été forfaitisé à 30 000 € par an et par structure, avec une participation à hauteur de 50 % du fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT) ; enfin, dans le cadre du PLF 2021, le Gouvernement a prévu un abondement de 28,3 millions d'euros au titre du déploiement du programme France Services, soit 10 millions de plus qu'en 2020. Au 1er octobre 2020, 674 cantons sur 2105 sont déjà couverts par 856 structures labellisées France Service.

Données clés

Auteur : [Mme Sophie Beaudouin-Hubiere](#)

Circonscription : Haute-Vienne (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21110

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales](#)

Ministère attributaire : [Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 juillet 2019](#), page 5992

Réponse publiée au JO le : [3 novembre 2020](#), page 7739