ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Évaluation du dispositif « maison de services au public » dans les outre-mer

Question écrite n° 32076

Texte de la question

Mme Stéphanie Atger attire l'attention de Mme la ministre de la transformation et de la fonction publiques sur la possibilité d'évaluer le dispositif « maisons de services aux publics » dans les départements et régions d'outre-mer. En effet, les citoyens d'outre-mer souffrent d'un accès contraint à certains services publics. Ces limites sont reconnues, détaillées et mises en lumière par plusieurs institutions : la délégation aux outre-mer du Conseil économique, social et environnemental dans son rapport « accès aux droits dans les Outre-mer » (janvier 2020) ; l'ensemble des travaux de la délégation aux outre-mer de l'Assemblée nationale (notamment ses rapports sur la lutte contre les discriminations et sur l'évaluation de la loi du 28 Février 2017 « égalité réelle ») et le Défenseur des droits dans son dernier rapport. Les maisons de services au public se sont révélées essentielles pour recréer du lien entre les citoyens et l'État dans l'Hexagone. Cependant, cette crise a renforcé des inégalités déjà prégnantes dans les outre-mer. Les premiers concernés sont les publics les plus fragiles : les jeunes, population chez qui le chômage (le taux de chômage en outre-mer s'établit autour de 20 %, il atteint même 26 % à Mayotte et tourne autour de 23 % à La Réunion) et l'illettrisme (qui concerne environ 20 % de la population dans les outre-mer) atteignent des niveaux bien au-dessus de la moyenne nationale ; et les personnes âgées, qui pour beaucoup, ont des difficultés à accéder aux droits les concernant. Dans ce contexte, elle lui demande si une évaluation de ces dispositifs mobilisant les organismes d'études dédiés - par exemple, la commission nationale d'évaluation des politiques publiques outre-mer (CNEPEOM) - peut être envisagée.

Texte de la réponse

Comme annoncé le 25 avril 2019 par le Président de la République, le Gouvernement s'est engagé à déployer un réseau de services publics polyvalents afin de permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien dans un lieu unique, à moins de 30 minutes de leur domicile. Ce déploiement s'appuie sur la montée en gamme des maisons de services au public (MSAP) existantes, qui obtiennent la labellisation France Services si elles respectent les 30 critères obligatoires de qualité de service définis par la circulaire du 1er juillet 2019 relative à la création de France Services. L'État apporte un soutien financier aux structures France Services labellisées, ainsi qu'aux MSAP en cours de montée en gamme, par une participation aux dépenses de fonctionnement de la structure (forfait de 30 000€ par an). L'État soutient également ce programme en prenant partiellement en charge le coût de déploiement de la formation des agents et en mettant à disposition des outils numériques spécifiquement développés pour les missions des France services. Début 2019, 15 MSAP étaient en fonctionnement dans les territoires d'outre-mer. En avril 2021, 38 France Services sont déjà labellisées : 11 à La Réunion, 4 à Mayotte, 6 en Martinique, 8 en Guadeloupe et 9 en Guyane. D'après les projections établies par les préfets, ce chiffre devrait être doublé d'ici 2022. Plus précisément, depuis janvier 2020, plus de 6 800 démarches ont pu être accompagnées par les structures France services de Martinique et 2 961 par celles de Guyane. Par ailleurs, le Gouvernement soutient le recours aux dispositifs itinérants afin d'apporter une couverture optimale, notamment dans les territoires enclavés. Pour tenir compte des contraintes géographiques et d'accessibilité des territoires, des bus et des pirogues France services ont ainsi été mis en place en Guyane. Ces dispositifs innovants permettent aux citoyens de bénéficier de la

compétence des agents publics dans des communes ne disposant pas ou plus d'accueil de services publics. L'évaluation du dispositif France Services est actuellement dans sa phase préparatoire. Elle s'articulera autour du retour d'expérience des usagers qui pourront témoigner de leur appréciation du service au moyen de bornes interactives dont le déploiement est prévu à l'automne 2021. Sont également mises en place des enquêtes qualitatives, menées par des « visiteurs mystères » dans des structures France services, et également par contact téléphonique et mail pour évaluer la qualité du service offert par ces différents canaux d'accueil. La démarche d'évaluation du réseau France services s'inscrit par ailleurs dans le programme « Services publics + » au travers duquel les services publics s'engagent dans une démarche d'amélioration continue de leurs relations avec les usagers. Le déploiement de France services est enfin identifié parmi les réformes gouvernementales prioritaires et suivi à ce titre dans le cadre du baromètre de l'action publique lancé par le Gouvernement en début d'année.

Données clés

Auteur : Mme Stéphanie Atger
Circonscription : Essonne (6e circonscription) - La République en Marche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 32076
Rubrique : Outre-mer
Ministère interrogé : Transformation et fonction publiques
Ministère attributaire : Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales

Date(s) clée(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 9 novembre 2020
Question publiée au JO le : 8 septembre 2020, page 5907
Réponse publiée au JO le : 13 juillet 2021, page 5549