



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Maisons de services au public - Quartiers politique de la ville

Question orale n° 723

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de Mme la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales sur la création des maisons de services au public et leur développement, notamment dans les quartiers de la politique de la ville. D'ores et déjà 1 300 maisons de ce type existent en France en milieu rural ou urbain. Au Mans, la parlementaire est intervenue activement dans la mobilisation des organismes publics ou privés en charge d'une mission de service public (État, Pôle emploi, sécurité sociale et mutuelles) en vue de leur participation à la mise en place d'une maison de services au public dans les quartiers sud du Mans à partir d'un centre social. Ces maisons de service au public visent, selon une logique de guichet unique, à répondre aux besoins de publics soit éloignés physiquement des administrations soit ayant besoin d'être conseillés face à la complexité administrative. Si des observations et recommandations existent en vue d'améliorer la visibilité, (savoir quels services sont proposés), la qualité (les agents présents doivent répondre à des demandes multiples) voire la performance des services et prestations et accompagnements proposés (le coût ramené aux services), ces maisons constituent une alternative intéressante pour rapprocher l'administration des citoyens. Ils donnent aussi la possibilité de réaliser des démarches pour lesquelles les citoyens supportent, eux-mêmes, des coûts (déplacements en voiture ou transports collectifs) ou complémentaires des abonnements au net pour se renseigner ou finaliser une démarche. Dans ces conditions, elle lui demande quelles mesures sont effectivement envisagées pour assurer la présence des services publics au plus près des habitants du Mans, notamment dans les quartiers où habitent les citoyens les plus modestes. Elle souhaite connaître les moyens que l'État entend consacrer à cette réalisation sachant que si les autres contributeurs sont prêts à participer, l'État ne peut refuser de financer ; elle note que ses aides pourraient prendre la forme d'une contribution aux divers organismes à qui ils délèguent les activités de service public pour leur présence dans les territoires et en proximité des usagers.

Texte de la réponse

MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC DANS LES QUARTIERS DE LA POLITIQUE DE LA VILLE

M. le président. La parole est à Mme Marietta Karamanli, pour exposer sa question, n° 723, relative aux maisons de services au public et aux quartiers de la politique de la ville.

Mme Marietta Karamanli. Je souhaite appeler l'attention de Mme la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales sur la création des maisons de services au public et leur développement, notamment, dans les quartiers de la politique de la ville.

D'ores et déjà, 1 300 maisons de ce type existent en France en milieu rural ou urbain. Au Mans, je suis intervenue activement, en tant que parlementaire, pour la mobilisation des organismes publics ou privés en charge d'une mission de service public – État, Pôle emploi, sécurité sociale et mutuelles, missions locales... – afin qu'ils participent à la mise en place d'une maison de services au public dans les quartiers sud du Mans à partir d'un centre social.

Ces maisons de service au public, qui visent à répondre, selon une logique de guichet unique, aux besoins de publics soit éloignés physiquement des administrations, soit ayant besoin d'être conseillés face à la complexité administrative, sont très attendues. Si des observations et recommandations existent pour améliorer la visibilité des services proposés, la qualité des agents – qui doivent répondre à des demandes multiples –, voire la performance des services ainsi que des prestations et accompagnements proposés – par exemple, le coût du service rendu –, ces maisons constituent une alternative intéressante pour rapprocher l'administration de nos concitoyens.

Elles permettent également de réaliser des démarches pour lesquelles les citoyens supportent eux-mêmes des coûts de déplacements en voiture ou en transports collectifs ou, complémentirement, celui d'un abonnement au net.

Dans ces conditions, je voudrais savoir quelles mesures vous envisagez pour assurer la présence des services publics au plus près des habitants du Mans, notamment, dans les quartiers où habitent nos concitoyens les plus modestes, ce qui est le cas de ma circonscription.

Je souhaite aussi connaître les moyens que l'État entend consacrer à cette réalisation sachant que, si les autres contributeurs sont prêts à participer, il ne peut refuser un financement. Je note que ses aides pourraient prendre la forme d'une contribution aux divers organismes à qui il délègue les activités de service public pour leur présence dans les territoires et à proximité des usagers.

Enfin, je tiens à préciser que, depuis un an, nous ne disposons toujours pas d'un cahier des charges. Nous avançons donc non à l'aveugle, mais sans avoir la visibilité nécessaire pour mettre en place, concrètement, cette maison de services au public dans les quartiers populaires du sud du Mans.

M. le président. La parole est à M. le ministre chargé des collectivités territoriales.

M. Sébastien Lecornu, *ministre chargé des collectivités territoriales*. Je vous remercie pour votre question qui se situe à mi-chemin entre les maisons de services d'accueil au public, les MSAP, que vous avez largement décrites, et ce que sera, demain, France service, cet outil qui sera très utile à l'issue du Grand débat national, car il s'agit par définition d'un outil de proximité.

Voici quelques éléments pour vous répondre le plus précisément possible, en sériant ce qui est déjà en cours en la matière et ce qui sera inscrit à l'ordre du jour des travaux du Gouvernement puis, bien sûr, du Parlement.

Il y a aujourd'hui 1 340 maisons de services publics qui couvrent environ huit cents cantons sur les deux mille que comporte le pays, l'objectif étant qu'il existe au moins une structure de cette sorte dans chaque canton français, car l'enjeu en termes de proximité est extrêmement important, notamment dans les cantons ruraux. Signe de cette montée en puissance des MSAP, le Premier ministre a annoncé la création de cinq cents nouvelles maisons dans les six mois.

Mais la quantité ne suffit pas. L'offre doit également être de qualité. Or son niveau étant variable d'une structure à l'autre, il est désormais temps de la standardiser : chaque maison devra proposer un panier de services minimum, qui sera complété en fonction de chaque territoire. Dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, par exemple, c'est sur l'inclusion numérique, sur les difficultés liées à l'illettrisme et sur l'accès aux documents administratifs que les efforts devront porter, le soin étant laissé aux élus locaux d'améliorer leur offre à partir du socle commun.

Je ne peux pas parler de qualité sans parler de formation. Celle des agents qui travaillent dans ces maisons est un enjeu majeur, car il n'y a rien de pire que de décourager les citoyens de recourir aux services proposés parce qu'on ne sait pas leur répondre.

Reste la question du financement. Chaque structure reçoit aujourd'hui en moyenne 25 000 euros par an, somme

qui devrait être portée à 30 000 euros par an pour améliorer le saut qualitatif que nous souhaitons opérer. La Caisse des dépôts va également investir 30 millions d'euros et accompagner les structures postales, qui seront en outre aidées par les fonds de péréquation, dans leur transformation en MSAP.

Mais autant que les questions financières, les questions de ressources humaines seront fondamentales.

M. le président. La parole est à Mme Marietta Karamanli, pour une brève réplique.

Mme Marietta Karamanli. Je prends note de ces éléments, mais j'insiste sur l'urgence d'avancer sur ce dossier. Il est parfois décourageant, notamment dans les territoires fragiles, de ne rien voir venir, quand on attend depuis plus d'un an.

Données clés

Auteur : [Mme Marietta Karamanli](#)

Circonscription : Sarthe (2^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 723

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 : [14 mai 2019](#)

Réponse publiée le : 22 mai 2019, page 4808

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du [14 mai 2019](#)