



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Maison de services au public

Question écrite n° 20637

Texte de la question

M. Stéphane Mazars appelle l'attention de Mme la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales sur les obstacles à la contractualisation pour l'ouverture des maisons de services au public. Les maisons de services au public ont été créées pour répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zones rurales et périurbaines. Parce qu'elles construisent une offre spécifique aux habitants et adaptée à leurs contraintes avec un interlocuteur privilégié à leur service, ces maisons de services au public constituent assurément, un « outil » en réponse aux objectifs de l'État en matière d'accessibilité des services : réduction des inégalités sociales et territoriales, mutualisation des services et amélioration de la qualité de service aux citoyens. Parce qu'elles sont aussi et incontestablement, un outil de proximité, de nombreuses collectivités ont su s'en saisir pour répondre aux attentes de leurs administrés et au désert des services de l'État sur leur territoire : 1 676 MSAP ont été ouvertes ou étaient en cours d'ouverture, partout en France en février 2019, selon une étude du Commissariat général à l'égalité des territoires. Ce dispositif est donc unanimement salué. D'ailleurs selon une étude de 2018 de la Banque des territoires qui anime le réseau des MSAP, le taux de satisfaction des utilisateurs était de 80 % et les demandes de créations se multipliaient. Et pourtant, à l'examen de situation particulière, comme sur son territoire de l'Aveyron, la phase de travail pour l'ouverture des MSAP avec les administrations semble connaître une certaine atonie. En effet, les annonces de créer d'ici à 2022, des « endroits où l'on puisse trouver une solution aux problèmes », des lieux « France services », semblent avoir rompu la dynamique de création de ces lieux de vie. Aujourd'hui, les nombreux élus locaux déjà très impliqués et investis dans le processus d'installation et d'ouverture de maison de services au public sur leur territoire, craignent que les MSAP soient d'abord victimes de leur propre succès et ensuite mises au banc de « France Services ». Aussi, ils souhaitent être rassurés sur la poursuite jusqu'à terme des projets MSAP déjà initiés. Plus précisément, ces élus veulent être assurés que toutes les mesures nécessaires à lever les blocages actuels seront mises en place pour leur permettre non seulement de répondre efficacement aux attentes pressantes de leurs administrés et de tenir leurs engagements mais aussi de couvrir les dépenses publiques déjà engagées dans leur projet MSAP. Il souhaiterait donc connaître ses intentions sur ces questions.

Texte de la réponse

Le Président de la République a décidé le 25 avril 2019 la mise en place d'un réseau France Services, afin d'accompagner les citoyens dans les principales démarches administratives, au plus près du terrain. Le réseau France Services poursuit trois objectifs : meilleure accessibilité des services publics, simplification des démarches, renforcement de la qualité de services. L'objectif est de couvrir, avant fin 2022, l'ensemble des cantons. Au total, et en fonction des besoins, ce sont 2 500 structures qui seront déployées sur le territoire, soit un peu plus d'une par canton. Pour soutenir le déploiement du réseau des France Services, le financement en fonctionnement des MSAP en cours de montée de gamme ainsi que des France Services nouvellement labellisés a été forfaitisé et porté à hauteur de 30 000 euros par an et par structure, financés à parité par le fonds national d'aménagement du territoire (FNADT) et le fonds national France Services (FNFS). En outre, afin de

respecter ces délais ambitieux et de répondre au plus vite aux attentes, de nos concitoyens, les MSAP souhaitant être labellisées France Services peuvent bénéficier d'un accompagnement par les préfetures de département, en lien avec les élus locaux.

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Mazars](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20637

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 : [18 juin 2019](#), page 5451

Réponse publiée au JO le : [3 août 2021](#), page 6195