ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Coût de fonctionnement des maisons France services

Question écrite n° 2399

Texte de la question

M. Thibault Bazin attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'intérieur et des outre-mer et du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargée des collectivités territoriales, sur le coût de fonctionnement des maisons France services. Les maisons France services ont pour objectif d'assurer une meilleure accessibilité des services publics, une simplification des démarches administratives et un renforcement de la qualité de services pour les citoyens, mais ne devraient pas pour autant engendrer une nouvelle charge financière pour les collectivités territoriales. Chaque structure labellisée « France services » perçoit actuellement un forfait annuel de fonctionnement de 30 000 euros, financé à parité par le fonds national de l'aménagement et de développement du territoire (FNADT) et par le fonds national France services (FNFS - fonds inter-opérateurs). Ce forfait ne couvre pas l'intégralité du coût de fonctionnement de ces structures. Elles sont donc dans l'obligation de solliciter une aide financière aux communes et communauté de communes pour leur assurer un budget à l'équilibre. Or certaines collectivités ne peuvent pas aider financièrement les maisons France services compte tenu de leurs contraintes budgétaires. M. Bernard Delcros, sénateur du Cantal, rapporteur spécial des crédits de la politique des territoires, propose de porter le forfait financé par l'État à 50 000 euros. Il vient donc lui demander si le Gouvernement entend augmenter le forfait annuel des maisons France services afin d'assurer leur pérennité.

Texte de la réponse

Le 25 avril 2019, lors de sa conférence de presse de conclusion du Grand Débat National, le Président de la République a annoncé la création des structures « France Services » afin d'accompagner les citoyens dans les principales démarches administratives au plus près du terrain. Le dispositif France Services poursuit trois objectifs : meilleure accessibilité des services publics, simplification des démarches, renforcement de la qualité de services. Signé en 2019, l'accord cadre relatif au déploiement des France services a permis de mettre en place un socle de services publics proposé par 9 partenaires : Caisse d'allocations familiales, ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale d'assurance vieillesse, Mutualité sociale agricole, Pôle emploi et La Poste. Pour assurer son fonctionnement, chaque structure labellisée France Services perçoit un forfait annuel de fonctionnement de 30 000 €, financé à parité par le Fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT) et par le Fonds national France services (FNFS, ex Fonds inter-opérateur). L'État prend également en charge la formation des agents, l'animation du réseau ainsi que le déploiement des outils informatiques par le biais de la Banque des Territoires de la Caisse des dépôts et consignations. Grâce à une mutualisation optimisée entre les différents opérateurs, le coût d'un acte unitaire réalisé dans une structure France Services a été divisé par plus de deux par rapport aux anciennes maisons de services au public. Par ailleurs, le Gouvernement soutient le recours aux dispositifs itinérants afin d'apporter une couverture optimale, notamment dans les territoires enclavés. Les appels à manifestation d'intérêt « France Services itinérants » permettent d'accorder un doublement de l'aide en investissement (60 000 €) pour accompagner l'équipement des véhicules et leur transformation en France Services itinérants dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et dans les territoires ruraux. Soumis aux mêmes critères de labellisation qu'une structure fixe, ils bénéficient ensuite d'une aide au fonctionnement identique de 30 000 €. Trois appels à manifestation d'intérêt ont été lancés depuis l'été

2020. À ce jour, 127 France Services itinérantes sont déployées sur le territoire national. En outre, pour couvrir une partie de leurs dépenses d'investissement liées à la création d'une structure France Services, les collectivités territoriales peuvent bénéficier de la dotation d'équipement des territoires ruraux (DETR) ou de la dotation de soutien à l'investissement local (DSIL). Entre 2020 et 2021, la DETR a financé 231 projets portant sur des France Services pour un montant total de subvention de 12,6 M€. Sur cette même période, la DSIL a financé 78 projets portant sur des France Services pour un montant total de subvention de 6,9 M€. Ainsi, depuis 2020, 15 % des France services ont fait l'objet d'un financement par l'une des deux dotations. Depuis 2020, c'est plus de 9,5 millions d'accompagnements qui ont été réalisés, soit 550 000 démarches par mois, effectuées à 90 % en présentiel, avec un taux de satisfaction des usagers de 95 %. Les France Services remplissent donc leur promesse d'un accompagnement personnalisé de l'usager. L'objectif de 2 500 structures sur l'ensemble du territoire national d'ici la fin de l'année 2022, défini pour permettre à chaque Français d'avoir accès aux services publics à moins de 30 minutes de son domicile, sera dépassé. Au 1er septembre 2022, 2 379 structures fixes, mobiles ou multi-sites ont déjà été labellisées sur le territoire et près de 2 600 le seront d'ici la fin de l'année. Alors que le déploiement du maillage est en voie d'achèvement, la priorité doit aujourd'hui être donnée à l'accompagnement des porteurs de France Services et à l'amélioration continue de la qualité du service rendu, de plus en plus tourné vers la politique d'« aller-vers », pour agir sur le dernier kilomètre et lutter contre le non-recours aux droits. L'année 2023 sera l'occasion de travailler sur plusieurs axes de développement du programme, en lien avec les opérateurs nationaux, afin de maintenir le même niveau d'implication et de services sur l'ensemble du territoire.

Données clés

Auteur : M. Thibault Bazin
Circonscription : Meurthe-et-Moselle (4e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 2399
Rubrique : Services publics
Ministère interrogé : Collectivités territoriales
Ministère attributaire : Collectivités territoriales et ruralité

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 18 octobre 2022, page 4627
Réponse publiée au JO le : 14 février 2023, page 1421