



MSAP : LE RISQUE D'UNE ANNONCE DE FAÇADE

En dégainant son concept de « Maison France Services », le Président de la République prend le risque de ripoliner la façade d'un dispositif déjà existant sans apporter de réponses concrètes à la nécessité d'améliorer l'accès des ruraux aux services publics. Retour en chiffres et en expériences sur le fonctionnement des Maisons de services au public (MSAP) et leurs perspectives d'évolution.

Faisant mine de s'appuyer sur l'exemple canadien, Emmanuel Macron a annoncé vouloir « mettre en place cette maison qui s'appellerait "France service" où, dans chaque canton, on pourrait avoir un lieu où serait regroupé l'accueil pour le public de services de l'État, [et où] on propose aux collectivités locales et à tous les opérateurs d'y être aussi présents ». Sauf que ces maisons portent déjà un nom : elles s'appellent Maisons de services au public (MSAP) et leur existence a été consacrée par la loi du 12 avril 2000.

Renforcer l'existant et accompagner les créations

Bien entendu, il y a urgence à répondre à l'éloignement croissant des services pour les populations vivant en milieu rural, comme cela a été exprimé dans les cahiers des doléances et de propositions.

Ce manque de proximité des services publics et le sentiment d'abandon de certains habitants, notamment dans les zones rurales, expliquent l'accueil plutôt froid exprimé par les maires adhérents à l'AMRF qui y ont vu un effet trompeur. Niant que les MSAP existent depuis plusieurs années (le ministère reconnaissant lui-même qu'elles « ont été victimes de leur succès » pour justifier du fait que les fonds soient aujourd'hui insuffisants, tel que le relève un récent rapport de la Cour des comptes), Emmanuel Macron donne l'impression de faire du neuf avec du vieux. Pire, l'échelle cantonale, présentée comme la nouvelle référence, peut même apparaître comme un recul en la matière, tant la superficie des cantons ne correspond pas aux enjeux de proximité en milieu rural (voir ci-après), et signer la méconnaissance de l'exécutif des réalités rurales. Pourtant, les exemples de ce dossier

montrent bien toute la pertinence de cet outil qui apporte de nombreuses réponses localement et dans lequel les collectivités se sont fortement engagées en les finançant à hauteur de 50 %. Mieux, les MSAP sont souvent le symbole de la capacité d'adaptation des espaces ruraux, qui pratiquent depuis longtemps diverses formes de mutualisation pour répondre aux besoins de leur population. Les MSAP qui fonctionnent sont en effet

**LES MSAP
QUI FONCTIONNENT
SONT CELLES QUI ONT SU
NE PAS SE LIMITER À LA
FORMULE DU GUICHET
DÉMATÉRIALISÉ**

celles qui ont su ne pas se limiter à la formule du guichet dématérialisé en coordonnant l'installation d'acteurs divers, des services de l'État en passant par des professions libérales et des associations. A l'inverse donc d'une mécanique descendante et normative, c'est la mutualisation des énergies et des compétences qui permet une offre de services de qualité.

L'enjeu de la qualité du service

Derrière les annonces de façade, c'est en effet la question du déploiement opérationnel du soutien aux MSAP qui se fait attendre (voir chronologie ci-après). Si le message du Président de la République peut permettre aux opérateurs nationaux de réviser leur stratégie en s'engageant plus fortement dans ce dispositif, le CGET préconise de revoir à la hausse les objectifs qualitatifs, rejoignant en cela nombre d'élus qui se battent pour ne pas faire de leur MSAP une coquille numérique dépourvue d'accompagnement humain. Les exemples de mutualisation entre diverses activités, notamment à visée économique comme l'installation de professions libérales ou le déploiement d'une offre de coworking, selon la logique des tiers-lieux, apportent leur lot de réussites (voir les exemples développés dans le dossier). Or, s'il a bien annoncé son intention de faire basculer une partie des fonctionnaires de l'appareil d'État vers « le terrain », Emmanuel Macron n'a donné aucune précision budgétaire susceptible de consolider ces MSAP. Parallèlement et conjointement, les enjeux liés à l'inclusion numérique sont aussi au centre de ce chantier. Alors que 13 millions de Français sont en difficultés avec le numérique, le renforcement de l'accompagnement des habitants dans leurs démarches doit maintenant être au cœur du renforcement des MSAP d'une part, mais aussi de toute la chaîne administrative de proximité qui permet de limiter l'impact de l'inégalité des habitants devant la mobilité.

Jouer la complémentarité avec les mairies

Certifier les compétences des secrétaires de mairie dans le domaine de la médiation numérique serait une étape essentielle à la reconnaissance du rôle des mairies comme premières solutions à l'accompagnement des citoyens en difficulté, en favorisant l'équipement des communes en matériel. Lors d'un déplacement dans une MSAP en Dordogne, Emmanuel Macron affirmait lui-même que « *c'est en jouant collectif qu'on peut remettre de la République partout* ». C'est pourquoi l'AMRF rappelle que la vraie maison de service public existe déjà : c'est la mairie. Plus

tôt que de recréer une nouvelle centralisation autour de la MSAP, il y a matière à privilégier une logique de coordination en s'appuyant sur les fonctionnaires et les élus au contact des 22 millions de ruraux. Renforcer les moyens humains des MSAP en mutualisant leurs relations avec les communes offrirait, d'une part, la possibilité de mieux orienter l'utilisateur, mais aussi l'opportunité de faire que l'opérateur puisse se déplacer à la rencontre des habitants. Cette coordination avec les mairies permettrait de dessiner un paysage apaisé de l'accès aux services publics en privilégiant une logique de réseau. Comme souvent, l'impasse de la concurrence territoriale instaurée par la loi NOTRe se fait au détriment de la demande des élus qui, comme leurs habitants, sont à la recherche de souplesse pour éviter les concurrences inutiles et favoriser les coordinations. ■

7 dates

2000

Création des MSAP : démarrage assez lent, puisqu'on en dénombre seulement 320 en 2013.

Fort développement des MSAP sous la houlette du ministère de l'Égalité des territoires.

2014

Début 2018

On compte plus de 1300 MSAP dont 1200 dans l'espace rural. Environ 600 sont portées par une collectivité, 200 par une association et 500 par La Poste.

Arrêt du développement, la faute à un budget annuel de 62 millions d'euros (dont 25 % de l'État) pensé pour 1000 MSAP. Jacques Mézard signe alors une série d'« engagements pour améliorer les MSAP »

MI-2018

Mars 2019

Jacqueline Gourault, annonce avoir demandé au gouvernement de développer 500 MSAP de plus.

Le rapport de la Cour des comptes sur l'accès aux services déplore que les MSAP n'aient jamais fait l'objet d'une analyse précise

Avril 2019

Fin Avril

Emmanuel Macron formule le vœu qu'environ 2 000 maisons de cette nature voient le jour d'ici à la fin du quinquennat.

**LA VRAIE MAISON DE SERVICE PUBLIC
EXISTE DÉJÀ : C'EST LA MAIRIE**

Éléments de cadrage

Le canton est tout, sauf un gage de maillage territorial

Si la question de la « bonne échelle » territoriale est une notion centrale pour répondre aux besoins exprimés par les populations et appréhender l'efficacité des services rendus par une MSAP, le choix du canton laisse songeur, tant il est, dans sa définition, l'antithèse d'un maillage de proximité.

Simple mégarde dans le maelstrom des annonces présidentielles, ou signe d'une déconnexion d'avec les réalités rurales de la part des conseillers du Président, il est utile de rappeler que le canton est aujourd'hui une échelle encore moins structurante que celle des nouveaux EPCI, dont beaucoup fustigent déjà le gigantisme. Certes, en apparence, les 2054 cantons français sont en nombre une variable plus fine que celle des 1224 intercommunalités, mais en superficie ceux-ci couvrent un espace rural beaucoup plus vaste que celui des EPCI. En somme, la distance pour un habitant du rural avec son chef-lieu de canton est plus grande que celle d'avec le siège de son intercommunalité.

La raison est simple, et il est difficile de croire qu'elle ait échappé au Président : lors du redécoupage des cantons en 2014, le juge constitutionnel a retenu le critère « essentiellement » démographique, privilégiant la prise en compte du nombre d'habitants sur

tout autre critère.

Le critère démographique, en plus de pénaliser durablement la représentation des citoyens ruraux, donne la preuve qu'il passe à côté du sujet de l'égalité des territoires, tel que les citoyens ont pu l'exprimer récemment.

CANTONS				EPCI			
	Nombre de communes	Superficie (km ²)	Population		Nombre de communes	Superficie (km ²)	Population
Châteauroux-2 *	Fraction de Châteauroux	6,3	16 282	CC Chabris - Pays de Bazelle	10	249,6	6 357
Châteauroux-3 *	Fraction de Châteauroux	6,3	18 390	CC du Châtillonnais en Berry	10	276,4	6 117
Châteauroux-1 *	1 + Fraction de Châteauroux	38	16 658	CC du Val de Bouzanne	12	277,2	6 057
Issoudun	6	153	14 290	CC de la Marche Berrichonne	9	284,2	5 734
Ardentes	12	396	17 422	CC du Pays d'Issoudun	12	310,7	20 331
Argenton-sur-Creuse	20	443	18 059	CC de la Région de Levroux	11	342,9	6 417
Buzançais	20	649	20 813	CC Cœur de Brenne	11	441,8	4 887
Neuville-Saint-Sépulchre	25	653	15 402	CC Éguzon - Argenton - Vallée de la Creuse	21	452,4	19 882
La Châtre	34	786	16 413	CC Val de l'Indre - Brenne	12	481,6	13 716
Valençay	29	789	17 826	CC Marche Occitane - Val d'Anglin	17	507,8	6 993
Levroux	34	871	17 016	Châteauroux Métropole	14	537,9	73 187
Le Blanc	27	886	18 939	CC Écueillé - Valençay	19	539,9	11 469
Saint-Gaultier	34	1 106	16 690	CC de La Châtre et Sainte-Sévère	30	642,8	16 843
				CC Champagne Boischaux	30	710,7	10 111
				CC Brenne - Val de Creuse	28	823,5	18 325

Exemple dans l'Indre, où le département compte 13 cantons, dont 10 que l'on peut qualifier de ruraux, contre 15 intercommunalités, dont 14 CC.

Exemples locaux



70 | FRETIGNEY-ET-VELLOREILLE

Installation d'une maison de services au public

Le village est assez loin des villes où sont les services (25 à 30 km). La commune a mis en place une borne visio en 2012. Depuis, le service a progressivement évolué. Aujourd'hui, un bureau y est dédié avec un agent présent 29 heures par semaine et des ordinateurs à disposition.

L'objectif était de permettre aux administrés de la commune et des environs d'accéder facilement aux services et de limiter leurs déplacements. Résultats : augmentation constante de la fréquentation, avec plus de 1 000 sollicitations en 2018. « Il aura fallu des années pour que le service soit bien utilisé, malgré de nombreuses

publicités. Certaines personnes sont toujours réticentes avec la technologie numérique et notamment les entretiens visio. Cependant, depuis fin 2017, la mise en place des services de l'ANTS pour les cartes grises et les permis de conduire a décuplé la fréquentation de notre MSAP, qui ne fonctionne dorénavant que sur rendez-vous » explique Nicole Milesi, maire du village.

Quels conseils ? « Recruter un agent d'accueil compétent en informatique, les 3/4 des démarches actuelles se faisant maintenant sur internet, et avoir un bureau et du matériel dédiés à la MSAP ».



57 | RETONFEY

Restructuration de la mairie en maison communale

Le maire de la commune, Christian Petit, explique que « les chantiers "extérieurs" ont toujours été privilégiés par la municipalité. Il faut entendre par là tout ce qui a pu contribuer à améliorer le cadre de vie des habitants : la rénovation des écoles, la remise en état des rues, la construction d'un complexe sportif, etc. Un choix qui a fait passer la mairie, la « maison commune » et le toit de la République au second plan... Désormais, le bâtiment est très vétuste. Malgré quelques aménagements, l'ancien presbytère - devenu mairie - est resté dans son jus. Mais la municipalité a une vision optimiste ! En effet, il fut un temps où les aides auraient été accordées sans difficultés. Le bâtiment aurait été refait à neuf et l'histoire s'arrêtait là. Mais aujourd'hui il faut négocier pour bénéficier d'un coup de pouce. Le temps est aussi devenu un ennemi. Le bâtiment se détériore et certaines subventions disparaissent. Le moment est donc venu de monter un projet mais avec des perspectives plus larges qu'une simple remise à neuf. On optimise ! Pour offrir plus de services aux administrés, la commune souhaite créer une mairie multi-fonctions, une maison de services couplée avec une MAM, une crèche, une structure médicale et des

idées novatrices. Pour l'heure, le projet reste à construire et la municipalité a à cœur de redonner vie à cette immense bâtisse qui constitue aussi le patrimoine de la commune », explique Christian Petit, maire de la commune. « Les services s'éloignent de plus en plus. On le voit par exemple pour les cartes d'identité. Quand les gens posent une question sur les moteurs de recherche, on leur dit d'aller voir en mairie... Après ils ne savent plus où trouver les réponses à leurs questions. Il faut plus de proximité. On dit beaucoup de mots, et qu'il faut remettre les services publics sur les territoires, mais on n'est pas beaucoup aidés pour le faire. Nous n'avons pas de guichet unique pour nous expliquer comment procéder ». Objectif : optimiser le potentiel d'un bâtiment existant de 600 m² et apporter ou maintenir des services dans la collectivité. Année de réalisation : 2022. Coût du projet : 1 150 000 €. Partenaires mobilisés : MATEC (le Département de la Moselle a complété son appui aux collectivités par la mise en place en 2014 de Moselle Agence Technique, véritable assistant et appui technique des communes et intercommunalités). Difficultés rencontrées : Complexité de montage du dossier (technique, financier, etc.)



36 | MÉZIÈRE-EN-BRENNE

Brenne-box dans l'Indre

La Communauté de communes Cœur de Brenne compte 11 communes pour moins de 5000 habitants. « Nous avons une problématique ultra rurale, mais nous avons rapidement vu l'importance du numérique pour désenclaver le territoire », explique Jean-Bernard Constant, responsable numérique de la Communauté de Communes.

Un Relais de Services Publics (RSP) a été installé en 2009 à Saint-Michel-en-Brenne avant de déménager en 2016 à Mézières-en-Brenne. La Brenne Box est créée. Il s'agit d'un tiers-lieu qui mutualise trois fonctions. Un cyberspace destiné à l'appropriation et à l'usage du numérique. Une Maison de Services Au Public pour permettre à la population de Cœur de Brenne de bénéficier gratuitement d'une aide pour toutes ses démarches administratives auprès des partenaires : Pôle emploi, impôts, CPAM, CAF, MSA, etc. Enfin un espace de coworking et de télétravail pour permettre aux auto-entrepreneurs, aux indépendants et aux employés de bénéficier d'outils de travail pour développer leurs activités.

En 2010, le RSP comptabilisait 159 actes. Les chiffres ont progressivement augmenté, jusqu'à doubler à partir de la création de la Brenne box. En 2018, on compte 2141 actes,



La MSAP de la Brenne Box a reçu le premier prix du concours des MSAP mené par le CGET en 2017.

dont 10 % de la part d'habitants qui sont domiciliés en dehors de la communauté de commune.

La Communauté de communes a également lancé le projet d'installer une borne interactive pour permettre un lien visio-conférence avec la MSAP dans toutes les communes de son territoire qui ne sont pas déjà dotées d'un cyberspace. Une borne est déjà effective sur la commune de Paulnay. « Nous attendions le financement de la Région pour installer les autres bornes. Nous venons de le recevoir. Nous sommes en train de finaliser le design et les bornes seront installées sur les communes d'ici la fin de l'année », déclare Jean-Bernard Constant.



41 | VIEVY-LE-RAYÉ

Une démarche itinérante dans le Loir-et-Cher

Ce service a été créé dans le cadre de la Communauté de communes Beauce Val de Loire en 2017. « Nous avons eu l'idée après la découverte de la maison de services itinérante à Thiérarche, dans l'Aisne », explique Jacques Bouvier, maire de

Vievy-le-Rayé et 2e vice-président de la Communauté de Communes.

Le camping-car aménagé circule sur le territoire toute la semaine avec une employée et un service civique. Il s'arrête une demi-journée par mois dans chaque commune. Parfois plus, si la commune est plus grande. « Les services publics doivent venir au devant des administrés. C'est une chance d'avoir une MSAP itinérante sur notre

territoire. C'est un service irrégulier, car il y aura dix personnes un jour et personne le lendemain, mais ça doit être un service public constant au service de la population. Si on installe une MSAP par canton, comme ça a été annoncé, certains administrés seront à 45 minutes en voiture de la MSAP ». La DETR a financé l'investissement et la Communauté de communes finance les salaires.



70 | LAVONCOURT

Cohabitation entre des services au public et de santé sous un même toit

Depuis une vingtaine d'années, la commune de Lavoncourt (70) a réaménagé un foyer logement pour personnes non dépendantes en pôle gérontologique. Ce pôle comprend notamment : un espace kiné avec trois professionnels aidés d'infirmières, lesquelles disposent de leur propre cabinet ; un espace réservé à une opticienne laquelle vient de manière hebdomadaire ; le Bureau de Poste ; une salle polyvalente reconvertie en point culturel et qui accueille la bibliothèque ; un local dédié au numérique avec une borne visio connectée à la CAF, à Pôle Emploi, au CNIDFF, à la CPAM.

Ce local a été labellisé «Maison de services» et une permanence est assurée 25 heures par semaine. Cette permanence assure notamment l'assistance sociale et la mission locale. L'objectif est de rendre accessible au plus

grand nombre des services publics et de santé dans un lieu unique. « Les résultats sont très satisfaisants et la commune prévoit d'accomplir une extension de sa maison de services au public en restructurant son ancien presbytère » témoigne Jean-Paul Carteret, maire de la commune et président de l'AMR 70. L'extension prévoit d'accueillir un ostéopathe, un podologue, une entreprise de taxis et deux logements pour des apprentis. « Il faut arrêter le saucissonnage et penser qu'un sujet n'a pas d'impact sur un autre sujet. Dans une commune rurale, tout est plus ou moins lié. La maison de services au public sert aussi bien aux personnes malades, qu'aux sans-emplois, qu'aux jeunes et aux vieux, etc. ». Coût du projet : 1 million d'euros. Partenaires mobilisés : Europe (35% de subventions), État, Région, Fondation de France



72 | LE LUDE

Au plus proche des habitants dans la Sarthe

La communauté de communes du Bassin Ludois, qui regroupait 8 communes, a créé en 2016 une maison des services au public afin de répondre aux besoins de la population : les accompagner dans des démarches administratives et mettre en place des permanences de partenaires (CAF, CPAM, Département etc...) au plus proche des citoyens.

La MSAP est installée sur la commune centre, Le Lude. La CC du bassin Ludois étant devenue le CC Sud Sarthe (19 communes), certains habitants devaient parcourir une vingtaine de kilomètres pour se rendre au Lude et bénéficier des services publics. Les élus ont alors décidé de mettre en place des permanences sur cinq communes de l'EPCI pour réduire à 10 kilomètres la distance maximale entre les

habitants et les services publics. Un agent de l'intercommunalité se déplace ainsi une fois tous les 15 jours dans chacune de ces cinq communes autour de trois thématiques : emploi, social et numérique.

Les annonces récentes du Président de la République donnent « une nouvelle lumière sur les MSAP », déclare Dimitri Drouet, directeur du pôle social de la Communauté de communes Sud-Sarthe, qui espère déployer plus encore les services publics sur le territoire avec un nouvel accompagnement financier.



La MSAP permet de mutualiser une quinzaine de services pour les habitants