

Une charte et trois objectifs pour les maisons de services au public

Le 8 janvier 2019, une réunion s'est tenue au ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales avec le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) et les associations d'élus, dont l'ANEM, afin d'évoquer les maisons de services au public (MSAP).



Une maison de services au public est un espace mutualisé de services au public associant présence humaine et accès aux outils numériques. Les MSAP sont des lieux physiques de contacts et d'échanges qui peuvent être localisés dans des locaux communaux, des trésoreries, des centres sociaux, des gares, des tiers lieux...

Six opérateurs publics contribuent aujourd'hui à la politique publique des maisons de services au public : la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS), la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), la Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole (CCMSA), Pôle emploi et La Poste. Au 1^{er} octobre 2018, il y avait sur le territoire 1 380 MSAP, dont 85 % dans des communes de moins de 5 000 habitants.

763 MSAP sont portées par une collectivité locale, dont la moitié par des intercommunalités, 122 maisons sont portées par des associations, dont 45 sont affiliées au réseau des Points information médiation multi services (PIMMS) et 495 maisons sont portées par La Poste. Quand elles sont situées dans un bureau de Poste, les agents postaux partagent leur activité entre le guichet de l'agence postale et celui de la maison de services au public.

Afin de répondre aux demandes des territoires, des MSAP itinérantes ont été développées. On en dénombre aujourd'hui 126. À l'avenir, les solutions tournées vers l'itinérance et le contact avec les populations les plus fragiles et isolées, ainsi que vers

l'innovation (tiers lieux, fab labs) seront encouragées et valorisées.

Le réseau des MSAP est marqué par l'hétérogénéité des structures qui le composent, notamment en termes de qualité et d'offre de services. Des déficits de fréquentation et de notoriété sont de ce fait constatés auprès des usagers. Le CGET propose donc de travailler sur une offre de services homogène et qualitative, applicable à l'ensemble du réseau, tout en laissant une importante place à la liberté et aux initiatives locales, notamment celles portées par les collectivités.

« L'ANEM a rappelé qu'en zone de montagne et touristique, la MSAP doit intégrer les maisons de la saisonnalité pour répondre aux besoins des travailleurs saisonniers. »

La démarche présentée par le CGET s'articule autour de trois objectifs : définir un socle commun de services qui doit s'imposer à l'ensemble du réseau des maisons de services au public ; homogénéiser la qualité d'accueil et des services sur l'ensemble du réseau des MSAP ; renforcer les actions sur le numérique : médiation numérique, lutte contre « l'illectronisme », ateliers d'initiation aux usages numériques, etc.

De janvier à mai 2019, afin de mettre en œuvre les engagements de la charte, les re-

connaissances de nouvelles maisons de services au public seront temporairement suspendues.

Cette suspension ne concerne pas les projets actuels et à venir situés dans des départements, régions et collectivités d'outre-mer (DROM et COM). Aussi, les structures qui ne répondraient pas aux nouvelles exigences édictées perdront leur « label » maison de services au public ainsi que le bénéfice de leur financement. Cette transition sera l'occasion de débattre avec les parties prenantes de la politique publique de l'avenir du financement, du maillage et de la gouvernance des maisons de services au public.

Une version finale de la charte nationale d'engagement des maisons de services au public sera publiée en mai 2019, après consultation des associations d'élus, et analyse des résultats des expérimentations conduites de façon conjointe par le Commissariat général à l'égalité des territoires et la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP).

L'ANEM, en phase avec la démarche, a rappelé qu'en zone de montagne et touristique, la MSAP doit intégrer les maisons de la saisonnalité pour répondre aux besoins des travailleurs saisonniers comme le prévoit l'article 46 de la loi n° 2016-1888 du 28 décembre 2016 de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne. Elle a demandé que cette spécificité montagnarde soit inscrite dans la future charte nationale d'engagement des maisons de services au public.