

POLITIQUE

« France Services a pour objectif de reconquérir les territoires ruraux »

INTERVIEW Malgré la pandémie, cette petite entreprise ne connaît pas la crise, il y a désormais 1 123 maisons France Services dans le pays, Jacqueline Gourault, ministre de la Cohésion des Territoires et Joël Giraud, secrétaire d'État chargé de la ruralité expliquent le succès de ces guichets uniques qui regroupent au minimum neuf partenaires administratifs (La Poste, la CAF, la Cnav...) où les Français sont accueillis et entendus. Un retour des services publics.

CHRISTINE DUCROS ALBERT ZENNOU

TERRITOIRES LE LABEL France Services, a priori, ne fait pas très « start-up nation ». Il aurait même un petit parfum désuet assez France profonde pompidolienne. Une époque où chaque bourg de province comme on disait alors disposait d'une école, d'une gendarmerie, d'une CAF. Chaque sous-préfecture affichait une direction générale des impôts, une antenne ANPE et une Caisse nationale d'assurance-vieillesse. Las, ça fait bien longtemps que ces services publics ont déserté les campagnes, les transformant en territoires perdus de la République administrative. Après l'épisode des « gilets jaunes », les élus locaux l'avaient déploré face à Emmanuel Macron lors du grand débat. C'est la raison pour laquelle le président a souhaité réinventer leur présence. Il y a d'ores et déjà en activité 1 123 France Services répartis sur l'ensemble du territoire. Jacqueline Gourault, ministre de la Cohésion des territoires, et Joël Giraud, secrétaire d'État chargé de la Ruralité, expliquent le succès de ces

guichets uniques qui regroupent au minimum neuf partenaires administratifs (la Poste, Pôle emploi, les impôts, la CAF, la Cnav...) où les Français sont accueillis et entendus. Cap sur les 2 000 guichets qui doivent ouvrir d'ici à 2022.

LE FIGARO. - Comment expliquez-vous la défaillance administrative de l'État ? Pourquoi les élus locaux ont-ils laissé faire ?

Jacqueline GOURAULT. - Il existait des Maisons de service au public mais elles étaient de qualité inégale. L'idée du président a été d'élever le niveau, en qualité avec un panier commun de services, en quantité pour mailler l'ensemble des territoires. Après le grand débat qui a suivi les « gilets jaunes », Emmanuel Macron a souhaité développer fortement ces initiatives, monter en puissance pour reconquérir des territoires dans la France rurale mais aussi dans les quartiers prioritaires. Le partenariat avec les collectivités territoriales est une des clés de la réussite de France Services. Ces guichets uniques sont ouverts cinq jours par semaine minimum et ont vocation à simplifier la vie des Français. Ils ont déjà accueilli l'année dernière 1,5 million de personnes ! Ce n'est pas rien, certains France Services reçoivent jusqu'à 500 personnes par mois, d'autres 50 mais l'engouement est là. Chaque citoyen, où qu'il vive, doit accéder en moins de trente minutes aux services publics et être sûr de bénéficier d'interlocuteurs formés pour répondre à ses interrogations. Les neuf partenaires sont La Poste, le ministère des Finances, de l'Intérieur, de la Justice, Pôle emploi, la CAF, la Cnav, la Cnam et la Mutualité sociale agricole.

Joël GIRAUD. - L'intérêt du label France services est qu'il peut s'adapter aux besoins des territoires. Nous pouvons faire du sur-mesure en fonction des attentes exprimées localement. Pôle emploi propose par exemple des formations ciblées sur la filière bois dans le Morvan, tandis qu'à Sorgues la CCI s'est installée dans l'espace France Services pour accompagner les créateurs d'entreprise. France Services est aussi un dispositif qui remet de l'humain dans les territoires. Dans les Charentes, par exemple, un guichet s'est ouvert dans une supérette fermée dont nous avons financé 80 % de la transformation. L'humain est aussi très important pour les agents eux-mêmes qui se sentent moins seuls. C'est très utile pour attirer des fonctionnaires en ruralité. Chez moi, dans les Hautes-Alpes, à L'Argentière-la-Bessée, nous ne parvenions plus à recruter pour venir travailler au service des impôts. Les mentalités évoluent.

Comment sont financés ces guichets ?

J. GOURAULT. - L'État contribue à hauteur de 30 000 euros de fonctionnement par an et par France Services, soit un engagement financier global de 200 millions d'euros d'ici à 2022. Il finance aussi jusqu'à 80 % de l'aménagement des locaux. Il assure aussi la formation de deux personnes à l'accueil de chacune de ces maisons, qui savent où chercher l'information demandée. La forme de ces lieux de vie peut être très

différente d'un canton à l'autre. Il y a par exemple 50 bus qui se déplacent déjà dans les territoires les plus éloignés. Et, nous avons un appel à projet pour en lancer 50 autres. Les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) sont aussi très demandeurs. Le visage du service public près de chez soi, ce sont aussi des aidants numériques, qui apportent leur concours à celles et ceux qui se sentent éloignés de ces nouveaux outils et qui ont besoin d'être accompagnés. 15 % des visiteurs poussent la porte pour cela aussi !

J. GIRAUD. - Nous avons mis en place un comité de pilotage et nous échangeons beaucoup sur les bonnes ou les moins bonnes pratiques et. Nous rectifions le tir quand il y a défaillance. Osmose, une plateforme numérique a même été créée qui permet à tous les personnels de communiquer entre eux. Ils donnent des conseils, font part de leurs expériences. Il est fréquent qu'une question pointue ait déjà été posée dans un espace France Services à l'autre bout de la France. C'est utile, convivial et collaboratif. Ça commence à faire une communauté assez large. Les secrétaires de mairie sont en train de s'inspirer de cette plateforme pour en créer une à leur niveau. Avec Cédric O, le secrétaire d'État chargé du Numérique, nous travaillons au recrutement de 4 000 conseillers numériques qui aideront et formeront les usagers qui ont besoin d'aide pour se servir d'internet.

Les zones blanches, sans couverture numérique et même sans réseau de téléphonie mobile, participent de cette désertification des territoires.

J. GIRAUD. - Je crois au contraire que le numérique est une chance pour la ruralité. Désormais, 96 % du territoire est couvert en 4G par un opérateur, et 76 % par trois opérateurs. En trois ans, nous avons davantage progressé dans ce domaine que lors des dix dernières années. Au-delà des tuyaux, nous voulons accompagner les personnes éloignées d'internet.

Les Français connaissent-ils et apprécient-ils ces maisons ?

J. GOURAULT. - Oui, une enquête a été réalisée sur 1 700 personnes, les résultats sont unanimes : 97 % des usagers sont satisfaits. C'est bien pour cela que malgré la pandémie, nous continuons à ouvrir des France Services, le cap des 2 000 devait être atteint début 2022 mais il sera assurément dépassé. La crise sanitaire n'a pas entamé le développement du réseau. L'État s'est engagé dans cette mission essentielle. L'idée est avant tout d'être pragmatique. Chaque maison répond aux besoins de la population qu'elle sert. Certains bus itinérants pourront par exemple être transformés en mini-centre de vaccination contre le Covid.

J. GIRAUD. - Dans les faits, France services apporte bien plus de services publics que ceux qui s'étaient retirés. L'offre est plus large et répond bien mieux aux attentes et aux besoins des populations. Cela contribue à rendre la ruralité encore plus attractive. La ruralité n'est pas un problème mais une solution.

Le Figaro - vendredi 12 février 2021