

**Compte rendu du forum :**

**Maisons de Services Publics,  
de quoi avons-nous besoin ?**

*Poste, énergie, transports, santé, services sociaux, etc ...  
les MSP, une solution d'avenir pour nos communes ?*



**3 octobre 2015 – Renage (38)**

# Introduction au forum

Après quelques mots de bienvenue prononcés par Amélie Girerd, maire de Renage, la présentation du forum est faite dans les termes suivants :

## 1 – Les deux raisons pour lesquelles le Collectif a organisé ce forum

D'une part, la disparition progressive et continue des services publics sur les territoires ruraux et semi ruraux est ressentie comme très préjudiciable pour les populations et notamment pour les personnes les plus fragilisées ; au-delà de la perte de services, le recul du lien social qu'elle induit nous préoccupe au premier plan.

D'autre part, dans ses actions menées depuis 7 ans pour la défense des bureaux de poste et le maintien d'un service public postal de qualité, le Collectif a été amené à considérer qu'une diversification des activités pouvait être un moyen de compenser la baisse structurelle de l'activité postale.

Partant de là, l'idée de "remettre" du service public dans les communes en les regroupant dans un même lieu, une "maison", retient toute l'attention du Collectif départemental.

## 2 – Quelques mots sur le contexte actuel

1 - si l'on excepte l'Education Nationale, la justice, les moyens de sécurisation (armée, gendarmerie, police), les impôts et une partie de la santé, il ne reste plus guère de réels services publics. Certains services sont assurés par des structures à statuts publics ou para publics divers (Pôle Emploi, la CAF et la Sécu Soc., ...), d'autres (énergie, communications, ....) sont en passe plus ou moins avancée de privatisation. Et pourtant, les usagers ont des besoins vis à vis de ces services qui requièrent une véritable proximité. Certains de ces besoins correspondent à des services relevant aujourd'hui du secteur privé. Donc, tout cela n'est pas simple.

2 - La Poste, dans un soucis de faire prendre en charge une partie de ses coûts de fonctionnement par d'autres, a avancé des projets de "Maisons de Services **au** Public" comme une alternative à la fermeture des bureaux de poste dans les communes moyennes en milieu rural.

3 - le gouvernement actuel va dans ce sens, avec la prise de diverses dispositions, dont la loi NOTRe votée en août dernier et un projet de "1000 MSaP" à l'horizon fin 2016.

## 3 - Que seraient ces "Maisons de Services au Public" ?

Un regroupement de divers services publics et privés, dans des cadres de financements mixtes pouvant reposer en partie non négligeable sur les finances locales (notamment communales ou intercommunales). S'agissant des personnels, il y aurait semble-t-il un mixage entre salariés des opérateurs et salariés des collectivités territoriales, le droit privé et la précarité pouvant être la règle pour nombre d'entre eux. Quant à la formation de ces personnels, rien ne semble prévu pour développer le sens du service aux usagers.

## 4 – Des initiatives municipales : le projet de Renage

Dans le même temps, germent diverses initiatives municipales qui semblent s'inscrire dans une autre logique, celle d'apporter des réponses concrètes et substantielles aux besoins des citoyens. Amélie Girerd apporte quelques précisions sur le projet de la municipalité de Renage, qui n'étant pas située en zone prioritaire (ni rurale, ni urbaine sensible), ne peut s'inscrire dans le dispositif des MSaP.

## **5 – L'objectif du forum**

Toutes ces questions méritent donc un véritable débat : c'est la raison de ce forum, dont l'objectif est de lister un certain nombre de conditions pour que de tels projets soient acceptables, par le fait qu'ils rempliront leur triple mission de répondre simultanément :

- aux besoins des habitants, dans leurs conditions d'usagers
- aux préoccupations des élus locaux dans leur souci de dynamiser la vie économique et sociale de leur commune
- aux exigences des personnels de travailler dans des conditions dignes, respectueuses, tout en exerçant une mission ayant un sens bien affirmé : celui de répondre aux besoins des citoyens, tout en se sentant valorisés dans un rôle irremplaçable d'acteur du lien social.

Ces préconisations pourront, si la décision en est prise au terme du forum, être adressées au gouvernement et au Préfet, aux élus nationaux et départementaux, aux associations de maires, aux opérateurs concernés (La Poste et les autres), à Convergence Services Publics, et à tout autre destinataire qui nous semblera justifié.

Si à la fin de cette demi-journée, la réflexion n'est pas aboutie, il sera proposé la mise en place d'un groupe de travail, ouvert à tous ceux qui souhaiteront s'y investir, qui sera chargé de la finaliser.

## **6 – la méthode**

Les participants sont invités à se répartir de manière équilibrée entre 4 ateliers :

atelier 1 : quels services

atelier 2 : quels personnels

atelier 3 : quelle gestion, quels financements ?

atelier 4 : quelles valeurs, quelle éthique ?

Pour chaque groupe ont été désignés un animateur et un rapporteur. La durée de travail de ces groupes est fixée à 1h30, y compris la préparation de la restitution

Ensuite, mise en commun et débat de 11h à 12h30.

La matinée se terminera par moment convivial autour d'un apéritif offert par la municipalité de Renage.

## Atelier 1 : Quels services dans une MS/P ?

### Trame de l'atelier

- quels services répondront aux besoins des usagers ?
- quels services ont-ils vocation à se retrouver dans une structure "multi-services" ?
- public, privé, semi-privé : quelle serait la bonne formule pour une MS/P ?

### Les participants

13 personnes (dont 1 syndicaliste, 6 élus, des membres de collectifs citoyens et un cadre de la Poste, 2 membres du collectif départemental 38).



### Réflexion d'ordre général

Une MS/P pourrait être un espace d'accueil convivial, voire un lieu de vie, où les services offerts côtoient des expositions culturelles, des espaces de détente/échange, café...

Une MS/P ne pourra pas tout offrir. Elle sera donc au minimum un lieu de renseignement (y compris d'information culturelle) et d'orientation de l'utilisateur vers le service approprié. voire la prise en charge, à un second niveau, des besoins de l'utilisateur et de son accompagnement par des opérateurs dédiés présents dans la structure multi-services. D'où la notion de niveaux de services, selon les besoins locaux.

Les services offerts et le niveau dépendront du maillage géographique.

Les horaires d'ouverture des MS/P doivent correspondre aux besoins des usagers, donc se faire sur une large amplitude (ex : de 9h à 20h).

### Des inquiétudes exprimées

Les MS/P doivent permettre un **renforcement** des services disponibles.

Quelle forme de service - numérique ou humaine ? Garantir le **renforcement** des services, malgré l'introduction de services numérisés et de personnel polyvalent à statuts différents. Les représentants des salariés insistent particulièrement sur ce point : la délocalisation des services de grands opérateurs nationaux dans la structure multi-services (par exemple la vente de billets SNCF) ne doit pas être l'occasion de réduction d'effectifs dans l'entreprise d'origine, ni de réduction du service offert au public.

La régularité dans l'ouverture des guichets et autres modes de prestation est un facteur essentiel dans la réussite d'une MS/P (actuellement, certains prestataires ne tiennent pas leurs engagements de présence).

Autre préoccupation du groupe : les garanties relatives à l'évolution et la pérennité des services (actuellement la durée des contrats des MSaP portées par la Poste est de 3 ans renouvelable = précarité inacceptable ?).

### Liste, non exhaustive et sans ordre particulier, de services dans une MS/P

- Service postal
- Pôle Emploi
- CAF
- Trésor public
- Transports publics (TransIsère,...)
- Sécurité Sociale – Maladie / Vieillesse / Autonomie /... (faire le lien avec les services du Conseil Départemental ?)

- Services municipaux ? (crèche, ...)
- Logement social
- Services bancaires
- Santé ?
- Accès au numérique
- Billetteries (numérique?)
- Environnement (**service qui n'existe pas encore**)

## Quels statuts pour les services ?

Les risques de conflits d'intérêts imposent que ces services soient assurés par des structures **soit publiques, soit privées non lucratives**.

Mais : actuellement, certains services sont offerts sous forme lucrative (par exemple, les services bancaires,...), et la pratique de délégation d'une mission de service public ne semble pas permettre d'en écarter le risque (voir, par ex., la délégation des services d'eau).

Les participants soulignent également l'importance du statut et de la formation du personnel.

Ce qui amène aux questions :

- comment évaluer le service rendu ?**
- enquêtes ou référendums usagers
  - structures de gestion participative
  - convention
  - ... ?

et **quels critères** pour évaluer la satisfaction de la personne qui se présente au guichet ?

La satisfaction peut dépendre, par exemple, des horaires d'ouverture. D'où l'importance d'avoir des personnels en nombre suffisant, **bien formés à leur mission de service public**, bénéficiant de conditions de travail leur permettant de répondre aux besoins des usagers.

## Atelier 2 : Quels personnels dans une MS/P ?

### Trame de l'atelier

- le statut des personnels : quel employeur, quel statut (fonctionnaire d'Etat ou territorial, droit privé ?), quelle précarité ?
- le nombre de salariés
- quelle polyvalence pour quelle qualification ?

### Les participants

12 personnes (plusieurs syndicalistes, des élus dont 3 maires, 1 secrétaire général de Mairie, des membres de collectifs citoyens, 2 du collectif départemental 38).



### Le statut des personnels

De la nature juridique de la MS/P doit découler le statut des personnels. Le statut de fonctionnaire doit être préservé pour les garanties qui y sont associées (égalité de traitement, emploi, ...).

### La question de l'employeur

- on peut envisager que le lieu de travail des agents des entreprises intégrées dans une MS/P soit fixé dans cette MS/P au lieu de la métropole : il s'agirait d'un mouvement "de l'urbain vers le rural", facilité par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information.
- l'employeur peut être la collectivité territoriale.

### Les services rendus

Pôle emploi, poste, services sociaux, assistance aux personnes, coller avec les besoins.

A été soulevé le risque de voir diminuer le nombre de services rendus.

Les participants ont insisté sur la nécessité de proposer des services complets (par exemple bancaires pour la banque postale) pour attirer les usagers et les faire rester dans le village au lieu de les obliger à se rendre dans le bourg plus important pour avoir les services demandés. L'espace doit être ouvert et convivial.

### A propos de la polyvalence

Deux idées principales :

- un personnel d'accueil qui aurait des qualifications de base
- un personnel qui aurait une qualification principale, avec la totalité des compétences requises pour un service (par exemple un postier pouvant rendre la totalité des services d'un bureau de plein exercice) + des qualifications complémentaires de base, induites par les formations correspondantes.

Ce personnel pourrait alors être, en plus de sa compétence propre, une "personne ressource", capable de diriger l'usager vers d'autres personnels en mesure de répondre à ses demandes complexes (par exemple en prenant des RDV, dans la MS/P).

### Sur la gestion du temps

Un débat riche s'est engagé sur la question des besoins de la population en terme d'horaires d'ouverture, notamment pour les usagers qui ont des rythmes de vie atypiques : la possibilité de prendre RDV avec l'agent compétent doit faire partie du fonctionnement d'une MS/P.

L'organisation du temps des personnels renvoie à la question des moyens

### Le nombre de salariés

Ce nombre doit être fonction des services à rendre.

A été soulevée la nécessaire coopération entre les MS/P proches géographiquement, pour des moyens en personnels de remplacement qui permettent d'assurer une véritable continuité des services.

## Atelier 3 : MS/P, quelle gestion, quels financements ?

### Trame de l'atelier

- qui doit avoir la responsabilité de gestion d'une MS/P ?
- quel mode de financement est-il souhaité / acceptable / inacceptable ?
- quel rôle des usagers ?

### Les participants

16 personnes (maires et autres élus, membres de comités d'usagers, 2 membres du collectif départemental).



## Quel "bassin de services" pour une MS/P ?

Conclusion : la bonne échelle est la communauté de communes.

## Comment recenser les besoins de services ?

Il semble indispensable de créer des instances participatives, regroupant :

- les élus
- les usagers
- les opérateurs
- les représentants des personnels.

De tels recensements nécessitent des personnels spécifiques ("à recruter").

## La forme juridique

Mettre en place une forme juridique qui permette l'élaboration d'un statut pour une maîtrise publique de la gestion des MS/P, avec des financements croisés dans lesquels l'implication de l'intercommunalité est nécessaire.

La possibilité de partenariats public - privé a été évoquée avec la conclusion qu'il ne faut pas qu'il y ait de concurrence entre les services délivrés par le privé et ceux du service public, la satisfaction des besoins de la population, des usagers étant l'objectif principal à atteindre.

Une question : faut-il ou non différencier la gestion des bâtiments et celle du personnel ?

## Le maillage territorial

Nécessité d'une forte mobilisation pour obtenir une cartographie partagée d'implantation des MS/P en associant les associations des maires (AMI, AMF), les collectifs départementaux et citoyens, les personnels concernés ainsi que leurs représentants.

Il faut prendre en compte l'aménagement du territoire et les modes de déplacement.

## Atelier 4 : MS/P, quelles valeurs, quelle éthique ?

### Trame de l'atelier

- principes, valeurs et éthique : usagers ou clients ?
- une charte ?
- la MS/P, acteur du lien social ?

### Les participants

11 personnes (plusieurs élus municipaux, des membres de collectifs citoyens, 2 membres du collectif départemental 38).



### Usagers ou clients ?

Les citoyens ont des besoins, dont certains relèvent du "bien commun", c'est à dire de secteurs considérés comme devant relever d'une gestion collective, notamment pour assurer la continuité du service et l'égalité dans son accès.

Le paradoxe actuel du service postal : le citoyen entre dans un bureau de poste en se considérant comme un "usager", alors que la personne au guichet a pour mission de le considérer comme un "client".

Ce qui fait la différence :

- face à un client, le salarié doit par son travail faire en sorte de maximiser financièrement les opérations qu'il va réaliser ; la transaction financière devient l'élément principal de la rencontre avec la personne entrée au bureau de poste
- vis à vis d'un usager, l'agent a comme préoccupation principale de répondre à ses besoins, ce qui suppose de l'écouter, de comprendre sa demande pour ensuite mettre en œuvre son savoir-faire afin de lui donner satisfaction ; l'échange d'argent est secondaire.

Vis à vis de la satisfaction de ses besoins, l'usager a des **droits**, l'opérateur a des **devoirs** : c'est ce qui doit prévaloir dans une MS/P.

### Valeurs

Les 4 valeurs du service public (continuité du service, égalité d'accès, adaptabilité aux évolutions sociétales, indépendance du personnel) doivent être la règle dans une MS/P.

Pour qu'elles soient effectivement appliquées, il est nécessaire que les usagers soient représentés dans la structure de gestion (évocation de la règle 1/3 financeurs, 1/3 salariés, 1/3 usagers).

### Lien social

Considérer toute personne qui fréquente une MS/P comme un usager contribue au renforcement du lien social : la relation usager – salarié se fonde sur la rencontre de la compétence du salarié et des besoins de l'usager. Elle est un facteur de reconnaissance mutuelle.

Vis à vis du lien social, trois éléments sont à prendre en compte :

- le maillage territorial, qui doit privilégier la proximité géographique
- le degré d'automatisation, qui ne doit pas empêcher une véritable présence humaine
- la formation des salariés, qui doit être orientée sur l'esprit de remplir des missions de service public.



## Le débat général

Précision : la richesse du débat, par le nombre et la qualité des interventions, rend difficile la rédaction d'un compte-rendu. Nous avons regroupé les interventions par thématiques, alternant les propos tels qu'ils ont pu être exprimés (*en italiques*) et le rapport rédigé (synthèse de plusieurs interventions).

### MSP ou MSaP ?

Un directeur de La Poste a précisé :

- que les MSP existent depuis plus de 20 ans, et que les derniers gouvernements ont pris diverses initiatives (création des RSP, relance des MSP, création des MSaP)
- que pour La Poste, au même titre que le dispositif de "facteur guichetier", les MSaP sont un moyen de maintenir des bureaux de poste
- que les MSaP concernent les zones rurales et les quartiers urbains sensibles
- que 7 opérateurs (La Poste, CNAM, CNAF, MSA, CNAV, ENGIE, Pôle Emploi, mais ni la SNCF ni ERDF qui pourraient être associés ponctuellement) sont d'accord pour participer à leur mise en place ; ils ont créé un fond mutualisé de financement qui intervient à hauteur de 25% dans la mise d'une MSaP (25% Etat, 50% collectivités locales et fond de péréquation)
- que le Préfet décide des implantations possibles, la décision revenant aux élus locaux (commune ou inter communalité).

Sur ce dernier point, une remarque : *l'état ne finance qu'à 25%, il est anormal que le Préfet soit décideur.*

Trois interventions à propos de la loi NOTRe (dont l'article 100 est relatif aux MSaP)

- *Si la loi NOTRe se rapporte en partie au service public, c'est parce qu'il va mal*
- *Les MSP n'existent plus puisqu'avec la loi NOTRe elles deviennent des MSaP*
- *La loi NOTRe permet toutes les possibilités y compris celles nécessaires à la population.*

### Le sens du "au"

Si pour les uns, le "au" participe à la "révolution néo libérale" qui engendre la disparition du service public, d'autres expriment qu'il ne les dérange pas : l'aide à domicile en milieu rural (ADMR), des cours d'alphabétisation, les services bancaires ne sont-ils pas des services "au" public ?

- *Un médecin rend bien des services "au" public.*
- *Pourquoi pas un médecin, mais à la condition qu'il ne pratique pas les dépassements d'honoraires" !*

### Public / privé ?

- *Il importe de ne pas opposer "public" et "privé non lucratif" : c'est le privé lucratif qui pose problème.*
- *Attention à ne pas contribuer à "privatiser les profits et socialiser les pertes"*
- *Quand un usager a des besoins, il ne regarde pas si l'opérateur auquel il s'adresse relève du public ou du privé ; ce qui lui importe est que son besoin soit satisfait. Les partenariats public/privé peuvent être dans certains cas de bonnes solutions (ex : déneigement, tonte du terrain de foot) : il faut être pragmatique, ce qui importe est la qualité du service au meilleur coût.*

- Mme Lebranchu a déclaré que les MSaP étaient ouvertes aux services marchands et pouvaient concerner les professions libérales, industrielles et commerciales telles que les derniers métiers de bouche ou de proximité du territoire qui pourraient être hébergés de façon temporaire ou définitive. Or une telle option serait contradictoire avec les règles de la concurrence européenne qui interdisent tout financement de services privés marchands par les pouvoirs publics.

- Quelles garanties face aux dérives des délégations de service public à des opérateurs privés à but lucratif (ex : prix de l'eau) ou face aux partenariats privé/publics ? D'où l'importance du respect des 4 valeurs du service public.

La question d'un possible service public à dimension européenne a aussi été évoquée : induirait-il une limitation des services ou réduirait-il les possibilités de délégation des services publics au privé ? Que deviendraient les principes fondateurs du service public « à la française » ?

### **Le rôle incontournable des usagers**

Tous les intervenants soulignent l'importance d'une intervention des usagers dans les démarches de mise en place et de gestion des MSP ou MSaP.

Suivant quelles modalités ? Plusieurs pistes sont citées :

- recueil des besoins en services et lieux
- organisation de référendums d'initiative populaire pour connaître la position des usagers
- mise en place de conseils d'orientation ou de gestion paritaire dans lesquels les usagers sont représentés
- mise en place d'une instance départementale associant élus, usagers, ... pour éviter que le Préfet soit le seul décideur
- pour répondre à la réalité des situations locales, création d'une instance de concertation du type "conseil local d'évaluation"

et deux questions posées :

- *Qui prend les décisions de la part des "usagers" ? Comment assurer leur représentation ?*
- *Comment les citoyens peuvent-ils intervenir dans la boucle de prise de décision vu le rôle prépondérant du Préfet ?*

### **La démarche et la question territoriale**

Plusieurs interventions évoquent le rôle des collectivités territoriales qui peuvent être porteuses de projets, qu'elles soient ou non en zones prioritaires (rurales, urbaines sensibles). Qu'elles soient ou non à l'initiative de la démarche, elles doivent poser la question du maillage territorial au sein de leur périmètre, ou du périmètre élargi dans lequel elles existent (par exemple, communauté de communes). Et mener la réflexion en lien avec les usagers.

- *L'objectif est de rendre l'accès aux services opérationnels sur l'ensemble des territoires. Ceci doit être maîtrisé par la collectivité.*

Un maire souligne l'importance d'éviter de trop "normer" : la coordination entre opérateurs, collectivités et usagers doit permettre de trouver le bon périmètre, sur lequel sera assurée une bonne couverture des besoins.

- *Les services doivent pouvoir être différents selon les régions, pour coller aux réalités des territoires.*
- *Des délégations de pouvoir données par les maires existent déjà, comme pour les conseils d'école qui assurent la gestion de l'établissement scolaire.*

## La temporalité

Le fait que les engagements de financement ne s'étendent pas au-delà de 3 ans est évoqué à plusieurs reprises, comme une atteinte à la crédibilité du dispositif. Comment concevoir une MSP ou MsaP, avec tout ce qu'elle suppose d'investissements de tous ordres, sans une certaine pérennité de moyens ?

Autre point évoqué par un maire : *quelle est la gestion temporelle de la part du Préfet ? Il est indispensable que du temps soit donné pour une construction partenariale réelle.*

Il est demandé une intervention auprès du Préfet pour lui faire part de cette question.

## Fonctionnaires ?

- *Je n'ai pas entendu le mot fonctionnaire", est-ce une insulte ?*
- *Un médecin maintenant finit son travail à 20h et il ne travaille plus le week-end, ne devient-il pas un fonctionnaire ?*
- *L'indépendance du personnel est l'une des 4 valeurs du service public : il ne peut y avoir d'indépendance de la part d'un opérateur "privé à but lucratif"*
- *Comment faire en cas d'intégration du privé ? On est face à un grand flou : les agents publics passeraient-ils au privé ? Quelles garanties se donner ?*
- *Quels besoins à satisfaire devraient relever du bien commun ?*

## Les points qui semblent avoir fait l'objet d'un large consensus

**6 points-clés semblent se dégager du travail des ateliers et du débat vis à vis de la mise en place de structures MSP / MSaP :**

- les valeurs du service public (continuité, égalité, adaptabilité, indépendance)
- le rôle des usagers
- un encadrement de la présence d'opérateurs privés à but lucratif afin d'éviter les dérives
- un engagement de pérennité
- le maillage territorial des services
- du temps suffisant pour permettre une réelle démarche partenariale.

**Une première initiative est décidée :** formuler par l'intermédiaire des maires et de leur association départementale l'AMI une demande d'entrevue au Préfet de l'Isère pour échanger avec lui sur nos demandes.