

C'est quoi une Maison de Service Au Public ?

Nés de la dernière réforme territoriale (Loi NOTRe de 2015), les Maisons de Services Au Public (MSAP) visent à permettre à la population (particuliers ou professionnels) la plus éloignée des administrations de bénéficier d'une offre de services variées.

Hébergées principalement dans les bureaux de Poste ou dans les locaux municipaux, les MSAP doivent servir de guichet unique de proximité pour un certain nombre d'administrations et para administrations : pôle Emploi, Assurance Maladie, Assurance Vieillesse, Allocations Familiales, La Poste, la MSA et GRDF. À ce « noyau dur » de « partenaires » peuvent s'ajouter d'autres organismes si besoin, comme par exemple les Finances Publiques, administration qui jouit encore pour l'instant d'un solide réseau de proximité.

L'objectif était d'ouvrir 1000 MSAP au 31/12/2016, dont 500 hébergées par La Poste. L'objectif est atteint (1100), mais bon nombre de structures sont d'anciens Relais Services Publics qui n'ont eu qu'à changer de logo.

Concrètement ça donne quoi ?

Passons l'entrée d'une MSAP, pour l'exemple, une MSAP hébergée dans une agence Postale. La MSAP se résume en fait en un poste informatique connectée à internet en libre service ! L'utilisateur potentiel peut cliquer sur l'icône de l'administration de son choix, et vogue la galère. Et bien sûr pas de confidentialité car l'espace est rare.

Si vraiment, il ne s'en sort pas, la ou le guichetier-e peut venir lui donner un coup de main, à condition qu'il-elle ne soit pas occupé-e par ailleurs. L'employé n'a suivi qu'entre 1 et 4 jours de formation par organisme partenaire de la MSAP si bien que l'aide apportée ne peut se résumer qu'à une aide à la navigation sur les sites internet. Cela sent l'arnaque, non ?

Une fois encore l'interface numérique est censée résoudre tous les problèmes des usagers et combler tous leurs besoins. L'utilisateur à l'aise avec les nouvelles technologies n'aura aucun service supplémentaire, l'utilisateur en difficulté ne sera pas très aidé malgré la bonne volonté de l'employé de la MSAP. La situation est un peu meilleure quand la MSAP est gérée par une collectivité locale, avec des agents dédiés et un local parfois plus adapté.



Tout ça pour ça ?

Ce dispositif permet un effet d'affichage important pour les administrations associées, les politiciens et l'État. Les MSAP leur permettent d'affirmer que les Services Publics restent présents partout dans les territoires, et donc qu'il n'y a pas de fracture territoriale ! Mais il y a tout de même une rupture d'égalité face aux services publics.

Pour la Poste, le dispositif de co-financement par les « partenaires » lui permet de financer le maintien de 500 bureaux et de participer à 500 points Poste communal. C'est bien La Poste la grande gagnante de l'opération, surtout que dans le même temps elle a pour propre objectif de fermer les 3/4 de ses bureaux de Poste à l'orée 2020 ! Pour les autres, le dispositif des MSAP leur permet d'afficher un réseau de proximité qui est des plus virtuels... tout en continuant de fermer des structures d'accueil bien réelles ! Et de supprimer des emplois...

Pour la CGT, les MSAP ne répondent que trop partiellement aux besoins de la population. Mal connues, accueil du public très à minima, formation des personnels trop superficielle, les MSAP ne peuvent en aucun cas remplacer des services publics de plein exercice et de proximité. A défaut, la CGT demande à ce que des permanences hebdomadaires soient assurées dans les territoires les plus isolés. Cela demande un investissement en moyens humains, à rebours des politiques d'austérité, mais la présence des services publics est un prérequis essentiel dans la vie économique et sociale des territoires.