



## COMMUNIQUE

Paris, le 13/09/2024

### Analyse de FGF-FO du PROGRAMME FRANCE SERVICES (2020-2023) - Rapport de la Cour des comptes septembre 2024

## France services ou le service 0.0

Contrairement à ce que l'on peut lire dans le rapport de la Cour des comptes paru cette semaine, le réseau des maisons France services n'est pas du tout une émanation du mouvement des gilets jaunes, ni du « *grand débat national du Président Macron* ». L'idée de tels espaces publics germait déjà dans la tête de certains bien avant le mouvement de citoyens fin 2018.

D'ailleurs, on peut lire dans le rapport que « *les pouvoirs publics ont encouragé, au début des années 1990, les expérimentations de services de proximité avec une coopération interservices, la mise en commun de moyens et l'association des collectivités territoriales* ». Et « *après un développement des initiatives de maisons de services publics au début des années 2000, une première charte sur l'offre de services au public est publiée en 2006* ».

Donc vouloir faire croire que le réseau serait né d'une **volonté des citoyens** est une aberration totale.

Oui la fermeture des bureaux de Poste, des accueils CAF et Sécurité sociale, des trésoreries, des commissariats a provoqué un sentiment d'abandon des territoires pour bon nombre de citoyens et d'élus locaux.

### **Oui depuis plusieurs années c'est le repli des services publics en action !**

On peut lire que « *la fréquentation des structures France services* » est « *en progression constante* ». Et pour cause !!! Les guichets des opérateurs ferment tous les uns après les autres au public !

« *La perception, par les usagers interrogés, de l'accueil dans les espaces France services contraste avec celui proposé dans les autres administrations* ».

Les « *autres administrations* » sont sommées de ne plus faire d'accueil au public !!!

Pour quelles démarches, les citoyens se déplacent-ils dans ces structures ? On apprend dans le rapport que à 64% c'est l'agence France titres (ANTS) qui a été sollicitée en 2023 et à 57% la CNAV. Les autres opérateurs ne sont sollicités qu'entre 10 et 14%.

Parlons-en des démarches ANTS et le fiasco des délais de délivrance des passeports et autres cartes d'identité !!!

Vouloir faire croire que les démarches administratives ont été simplifiées est un leurre ! Le « *fardeau administratif* » n'est en rien allégé comme on peut le lire dans le rapport.

Enfin, les usagers trouveraient en France services une relation de services « *humanisée et humanisante* » ! Jusque quand ? Le rapport précise que « *cinq ans après le lancement du programme, aucun scénario ne définit la feuille de route de France services pour les années à venir* »

Normal. Quand les collectivités n'auront plus les moyens financiers pour entretenir les bâtiments et payer les personnels, les structures fermeront.

En réalité, ces structures permettent **temporairement** au gouvernement de pallier, à moindre frais, et surtout pas à la charge de l'Etat en termes de personnel ni de locaux, l'insuffisance des implantations de services publics sur le territoire, après les multiples réformes destructrices mises en œuvre ces trente dernières années (RGPP-MAP-Action publique 2022).

Il ne s'agit ni plus ni moins que d'acculturer les citoyens au tout numérique, et rien que cela.

Pour quel service rendu ? Juste un renseignement de premier niveau et/ou une orientation sur les sites internet des différents opérateurs.

La FGF-FO continue de revendiquer la **réouverture des services déconcentrés ministériels** avec des **fonctionnaires** en capacité de renseigner précisément les usagers.