

## ACTION N° 3-6

PILOTE : AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

# Déployer France services

## Objectifs

- **Renforcer la cohésion des territoires** et réduire les inégalités d'accès aux services publics
- **Proposer des services publics polyvalents de qualité** pour aider les usagers dans leurs démarches administratives usuelles au plus près de chez eux.

# 1 494

structures  
labellisées

au 1<sup>er</sup> juillet 2021

Au moins

# 2 500

France services  
attendues

fin 2022

# 85 %

des demandes  
des usagers

obtiennent  
une réponse  
immédiate

« D'ici 2022, chaque canton accueillera au moins une [France services], qu'il s'agisse d'un lieu, d'un bus itinérant ou d'agents France services qui iront au-devant des besoins des plus isolés, des plus fragiles. Grâce à notre volonté commune, c'est le retour d'une offre élargie de service au public, au plus près des territoires, qu'annonce France services, visage du service public près de chez soi. »

Emmanuel Macron, président de la République



© Présidence de la République

## ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 2<sup>e</sup> CITP (octobre 2019) : réinventer les services publics de proximité en déployant France services dans tous les cantons et en permettant aux usagers de procéder aux démarches administratives courantes à moins de 30 minutes de leur domicile.

Les 4 ambitions de France services :

- **le retour du service public au cœur des territoires.** Chaque Français doit, à terme, pouvoir accéder à France services en moins de 30 minutes
- **un service public moderne, qui apporte une réponse à visage humain** aux besoins des citoyens par la présence d'agents d'accueil formés pour accompagner les usagers dans leurs démarches, tout en exploitant les potentialités du numérique et en formant les personnes éloignées des usages de l'Internet
- **un niveau de qualité garanti**, quels que soient le lieu d'implantation et le responsable local France services (une collectivité, un acteur public ou privé)
- **un lieu de vie agréable et convivial**, qui change de l'image habituelle des guichets de services publics.



LA POSTE

La Poste, partenaire engagé dans France services

Avec 17 000 points de contact, La Poste est le service public de proximité par excellence pour tous les Français. Mobilisée depuis l'origine dans le déploiement des Maisons de services au public, La Poste s'engage à développer le service public à domicile. Concrètement, l'agent France services se déplacera au domicile de l'utilisateur pour l'aider à faire ses formalités administratives de chez lui.



BANQUE des TERRITOIRES  
GROUPE CAISSE DES DÉPÔTS

La Banque des Territoires s'engage pour développer des territoires plus inclusifs

En développant l'outil numérique du réseau France services et en formant au total plus de 3 000 agents qui l'utilisent quotidiennement, la Banque des Territoires met au cœur de son investissement l'animation du réseau France services. La Banque des Territoires finance par ailleurs des structures mobiles pour assurer une couverture élargie du programme.

## BILAN À DATE

Lancé le 1<sup>er</sup> janvier 2020, le dispositif France services compte 1 494 espaces ouverts en métropole et dans les territoires ultramarins au 1<sup>er</sup> juillet 2021.

En mai 2021, 230 000 accompagnements ont été réalisés au sein du réseau France services.

La présence garantie est effective dans chaque France services de 9 partenaires :

- La Poste
- Pôle emploi
- CNAF
- CNAM
- CNAV
- MSA
- ministère de l'Intérieur
- ministère de la Justice
- direction générale des finances publiques

Pour obtenir la labellisation France services, toute structure candidate doit assurer la présence de 2 agents minimum pendant les 24h d'ouverture hebdomadaire.

Une offre de services variée grâce à des agents formés et polyvalents :

- une formation initiale des agents France services avant la labellisation de l'espace au sein duquel ils exercent, puis un programme de formation continue afin d'actualiser régulièrement les connaissances selon les réformes et la saisonnalité des démarches administratives
- un service pensé en fonction des besoins des citoyens. Chaque agent est en capacité de :
  - donner une information de premier niveau (accompagnement dans les démarches quotidiennes, réponses aux questions)
  - mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse électronique, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs)
  - aider aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne)
  - résoudre les cas les plus complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'utilisateur.

L'accompagnement des usagers ne se fait pas via la réorientation, mais comprend un engagement à la résolution des difficultés rencontrées, avec la mise en place d'un arrière-guichet (« back office ») des opérateurs pour soutenir les agents en cas de difficulté et un renforcement de la formation et des outils informatiques. Il s'agit d'un engagement à la résolution des difficultés.



## PROCHAINES ÉTAPES

**Poursuivre les labellisations avec pour objectif d'atteindre au moins 2 500 France services d'ici fin 2022, soit plus d'une France services par canton, avec une priorité donnée aux cantons ruraux et aux quartiers prioritaires politique de la ville.**

**Faire connaître France services auprès de l'ensemble des Français.**

**Renforcer le déploiement de nouvelles formes de France services** à travers les Bus France services et les France services avec antennes.

**Conduire différentes expérimentations au sein du réseau France services,** telles que la mise en place de bornes de téléconsultation médicale dans différentes structures ainsi que le recrutement d'agents chargés de l'animation du réseau à l'échelle départementale en appui des préfectures.



### **Le Nouveau réseau de proximité de la direction générale des finances publiques**

Lancé en juin 2019 par la DGFIP et ayant pour objectif de rapprocher les services des usagers et de les accompagner dans leurs demandes, le nouveau réseau de proximité des finances publiques offre un service modernisé et plus proche.

Il se traduira en 2023 par une augmentation des accueils de proximité de plus de 40 %, dans le cadre des espaces France services et de permanences en mairies, soit dans plus de 2 900 communes contre 2 000 actuellement.

Un nouveau dispositif de conseil et de gestion des collectivités locales s'appuyera notamment sur 1 300 conseillers aux décideurs locaux qui apporteront aux élus un conseil fiscal, budgétaire, financier et comptable renforcé et professionnalisé.



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

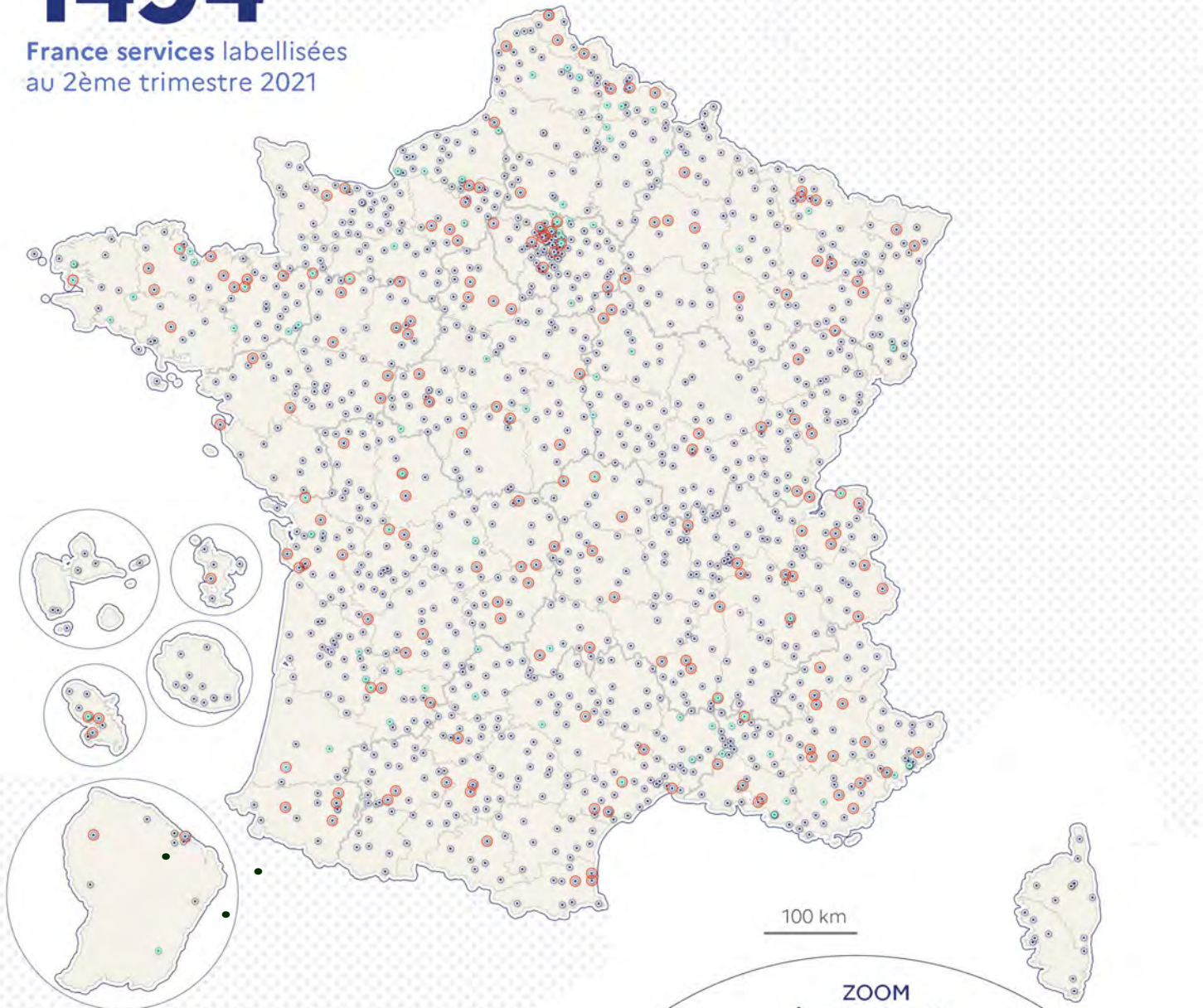
Liberté  
Égalité  
Fraternité

AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES

France  
services

# 1494

France services labellisées  
au 2ème trimestre 2021



### Localisation

au 08/07/2021

France services localisée à la commune

- Site fixe
- Bus itinérant
- Nouvelles labellisations (+190)

Source : ANCT - programme France services 2021  
Réalisation : ANCT pôle ADT - Cartographie 07/2021

