

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.

« 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



ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 2^e 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 de service 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.

BILAN À DATE

2 055

structures labellisées
au 1^{er} janvier 2022

Lancé le 1^{er} janvier 2020, le dispositif France services compte 2 055 espaces ouverts en métropole et dans les territoires ultramarins au 1^{er} janvier 2022.

340 000 accompagnements ont été réalisés en novembre 2021 au sein du réseau France services, et plus de 4,6 millions depuis le lancement du programme.

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.

La formation initiale des agents France services est réalisée avant la labellisation de l'espace au sein duquel ils exercent. Un programme de formation continue permet d'actualiser régulièrement les connaissances des agents selon les réformes et la saisonnalité des démarches administratives.

80 %

des demandes des usagers
obtiennent une réponse
immédiate

Le service est 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 simples)
- **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, etc.)
- **aider aux démarches en ligne** (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne, création de comptes, par exemple)
- **résoudre les cas complexes et les situations de blocage** en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires via la messagerie sécurisée « Administration+ », le cas échéant par un appel vidéo avec l'utilisateur.

L'accompagnement des usagers est guidé par un **engagement à la résolution des difficultés rencontrées**, grâce à la mise en place d'un arrière-guichet (« back office ») des opérateurs pour soutenir les agents face à des cas complexes ou urgents, et à un renforcement de la formation.

La qualité de service au cœur de l'engagement des France services

Dans le cadre du **déploiement du programme Services Publics +** porté par la DITP, prenant la suite du baromètre Marianne, les France services sont pleinement engagés dans l'amélioration continue de la relation usagers et de la qualité de service proposée dans le réseau. Plusieurs outils sont déployés pour accompagner les France services et mesurer la qualité de service :

92%

de satisfaction des usagers
(Sources : 500 bornes de
satisfaction déployées dans le
réseau)

- **renforcement de la formation continue** en 2022 (webinaires, sessions de formations en présentiel, production et mise à disposition de formations virtuelles dites « Mooc » ou « Spoc », etc.)
- **déploiement d'animateurs départementaux** pour accompagner les France services au quotidien dans leur travail et favoriser le partage d'expérience
- **déploiement de 500 bornes de recueil de la satisfaction usagers** dans autant de France services d'ici la fin janvier 2022
- **déploiement de 650 enquêtes mystères** dans autant de France services pour suivre la montée en qualité du réseau et corriger les difficultés.



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, ce sont encore 400 France services qui seront portées par La Poste fin 2022.

La Poste innove avec un nouveau type de France services dite « en mobilité », permettant d'incarner la logique « aller vers ». Un facteur-guichetier formé se rendra au domicile des usagers pour leur apporter une aide personnalisée.



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

En développant l'outillage numérique du réseau France services et en formant au total plus de 5 000 agents qui l'utilisent quotidiennement, la Banque des Territoires met au cœur de son investissement l'animation du réseau. La Banque des Territoires finance par ailleurs des bus France services pour assurer une couverture élargie du programme.



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'appuiera notamment sur 1 300 conseillers aux décideurs locaux qui apporteront aux élus un conseil fiscal, budgétaire, financier et comptable renforcé et professionnalisé.



PROCHAINES ÉTAPES

Au moins

2 500

France services
attendues
fin 2022

Atteindre la cible des 2 500 France services labellisés à la fin de l'année 2022. Des campagnes de labellisations supplémentaires permettront d'atteindre l'objectif des 2 500 France services et ainsi couvrir l'ensemble des cantons en métropole et en outre-mer.

Faire connaître France services auprès de l'ensemble des Français avec une nouvelle campagne nationale de communication prévue début 2022, la troisième depuis le lancement du programme.

Renforcer le déploiement de modèles innovants de France services à travers l'itinérance : Bus France services, France services multi-sites, France services hybrides développées par La Poste.

Déployer le réseau d'animateurs départementaux France services, afin d'accompagner les agents du réseau au quotidien et de favoriser le partage d'expériences. 13 départements ont accueilli un animateur départemental en 2021, le déploiement sur l'ensemble du territoire se poursuivra en 2022.

Conduire des expérimentations au sein du réseau France services, à l'image de la mise en place de bornes de téléconsultation médicale dans près de 20 structures en 2021.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

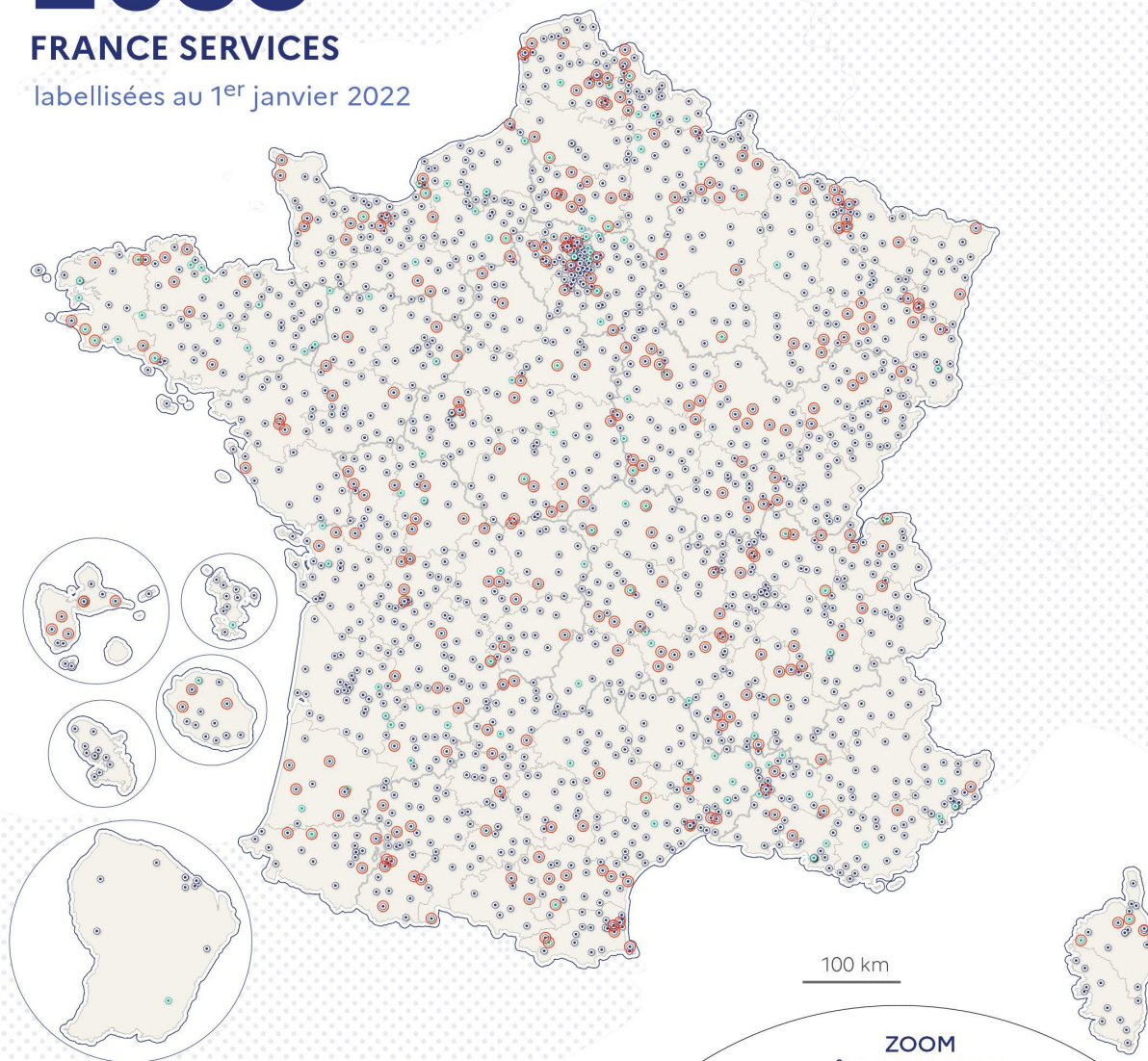
AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

France
services

2055

FRANCE SERVICES

labellisées au 1^{er} janvier 2022



Localisation

au 05/01/2022

France services localisée à la commune

- Site fixe
- Bus itinérant
- Nouvelle labellisation (+310)

i 2 France services labellisées à Saint-Martin (978) sont absentes de la carte.

Source : ANCT - programme France services ; remontées préfectorales 2021
Réalisation : ANCT pôle ADT - Cartographie 01/2022

