



Février 2020

**Dossier de presse**

# France Services

## Proche de vous au quotidien



MINISTÈRE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES  
ET DES RELATIONS  
AVEC LES  
COLLECTIVITÉS  
TERRITORIALES



*Emmanuel Macron lors de son déplacement à Amiens,  
le 22 novembre 2019*

## Sommaire

**P 3**

**Editorial**

**P 4-5**

**Le calendrier, la méthode**

**P 6-7**

**France Services, une ambition**

**P 8-9**

**France Services,  
partir des besoins du citoyen**

**P 10-11**

**France Services,  
un lieu de vie au cœur des territoires**

**P 12-13**

- **Carte de France des 460 premières labellisations**
- **France Services proche de chez soi**

**P 14-15**

**Comment accueillir France Services  
dans son territoire ?**

# La République en actes



Quel que soit l'endroit où ils vivent, en ville ou à la campagne, chaque Française et chaque Français doit pouvoir être accueillis en un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, qui l'écoutent et l'accompagnent dans ses démarches du quotidien.

France Services, c'est la République en actes. En travaillant ensemble, l'État, les collectivités territoriales et leurs partenaires apportent une réponse de service public personnalisée, plus lisible et plus proche pour tous nos concitoyens.

Avec France Services, les acteurs du service au public établissent des règles rigoureuses pour garantir partout un même niveau d'exigence et de qualité, avec des horaires d'ouverture adaptés aux contraintes de la population et des agents polyvalents en nombre suffisant, formés et compétents pour accueillir les usagers et régler leurs problèmes administratifs.

De nombreuses démarches sont désormais réalisables en ligne, sans avoir à se déplacer, et le Gouvernement va continuer d'œuvrer à la qualité de ces démarches, comme il s'y est engagé. Dans le réseau France Services, des aidants numériques apporteront leur concours à celles et ceux qui se sentent éloignés de ces nouveaux outils et qui ont besoin d'être accompagnés.

Au-delà des 9 partenaires de France Services, avec le concours des collectivités territoriales, de la Sécurité sociale, de l'État mais aussi grâce au monde associatif, France Services est synonyme d'innovation et d'inventivité. Ensemble, il s'agit de créer un lieu de vie, une maison commune qui propose une offre nouvelle de services culturels, économiques ou éducatifs.

Plus de 500 premières France Services ont ouvert, depuis janvier 2020, partout en France. D'ici 2022, chaque canton en accueillera au moins une, 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

# Le calendrier, la méthode

Avril  
2019

**Annonce par le Président de la République**, à l'issue du Grand débat national, **de la mise en place du réseau France Services** permettant dans chaque canton de France **d'accompagner les citoyens dans l'ensemble des démarches administratives de leur quotidien**

Été  
2019

**Définition, par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, des critères à remplir pour appartenir au réseau France Services :**

- **assurer un bouquet de services minimum**
- **respecter une charte de qualité** (ex : critères d'équipement, formation des agents, amplitude des horaires d'ouverture)



**La charte d'engagement est disponible à l'adresse : [france-services.gouv.fr](http://france-services.gouv.fr)**



Juillet  
2019

Circulaire du Premier ministre adressée aux préfets les invitant, après concertation avec les élus locaux, à établir la **liste précise des projets d'implantations France Services** dans chaque département

**Septembre  
2019**

**Transmission par les préfets des propositions de labellisation France Services opérationnelles** au 1<sup>er</sup> janvier 2020

**Automne  
2019**

**Validation des propositions France Services** sur la base des critères de qualité et déploiement de l'expérimentation dans six départements sur l'outillage informatique et la formation des agents d'accueil

**Novembre  
Décembre  
2019**

Déploiement d'un **plan de formation des agents France Services**, en faveur de la polyvalence et de l'accompagnement des démarches en ligne, effectuée avec le concours du Centre national de la fonction publique territoriale et de l'institut 4.10

**1<sup>er</sup>  
Janvier  
2020**

**Lancement des 460 premières France Services**

**de  
Janvier  
2020 à  
fin 2022**

**Lancement au fil de l'eau de nouvelles France Services**

**Fin  
2022**

**Au moins une France Services ouverte dans chaque canton de notre pays**

*« Avec le concours des partenaires de l'État, des collectivités territoriales et du monde associatif, France Services se veut la maison commune des Français. Notre engagement est qu'en 2022, chacun de nos concitoyens puisse y trouver en tout point du territoire réponses à ses problèmes. »*



**Jacqueline Gourault**, ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales

# France Services, une ambition

France Services, c'est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Ce nouveau modèle se caractérise par :

1

## Le retour du service public au cœur des territoires

Chaque Français doit à terme pouvoir accéder à une France Services en moins de 30 minutes.

« France Services, c'est le retour des services publics au plus près de nos concitoyens, sur les territoires. »



**Jacqueline Gourault**,  
ministre de la Cohésion des  
territoires et des Relations avec  
les collectivités territoriales

2

## Un service public moderne,

qui apporte une réponse à visage humain aux besoins des citoyens (par la présence physique d'au moins deux agents d'accueil formés pour accompagner les usagers dans leurs démarches), tout en exploitant les potentialités du numérique et en formant les personnes éloignées d'Internet.



3

### Un niveau de qualité garanti,

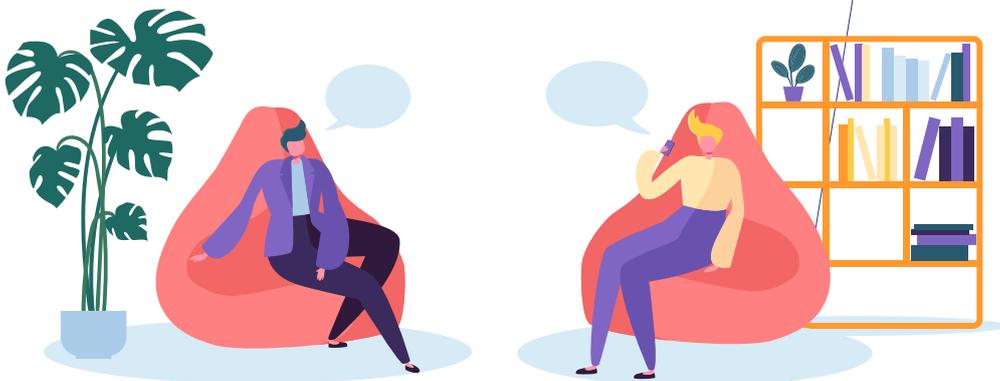
quels que soient le lieu d'implantation et son responsable local (une collectivité, un acteur public ou privé).



4

### Un lieu de vie agréable et convivial,

qui rompt avec l'image habituelle des guichets de services publics et qui donne accès, au-delà des formalités administratives, à une gamme élargie de services de coworking.



# France Services, partir des besoins du citoyen



- **Chaque agent d'accueil France Services a bénéficié d'une formation conçue selon une logique de cycle de vie :** « je déménage », « je pars à la retraite ». Le service public est pensé du point de vue de l'utilisateur.
- **Dans chaque France Services, les agents d'accueil sont par exemple formés pour :**
  - ✓ 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 email, 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'inclusion numérique au cœur des France Services

Les France Services sont aussi des lieux d'accompagnement des personnes éloignées du numérique.

En fonction du niveau d'autonomie numérique et administrative de chaque

usager, l'agent France Services l'accompagne pour naviguer sur les sites institutionnels, trouver les informations relatives à son dossier, réaliser des procédures en ligne, utiliser le service de visioconférence, etc.

L'utilisateur peut aussi être orienté vers des formations pour gagner en autonomie, financées grâce au Pass numérique, qui est remis gratuitement au bénéficiaire.

# À chaque situation individuelle, des réponses adaptées

Je m'installe dans la commune et je cherche un emploi



Je contactez votre référent Pôle Emploi



Je fais face à un litige avec un voisin

Je vous organise un rendez-vous vidéo avec votre conseil départemental de l'accès aux droits



J'ai besoin d'aide pour remplir un formulaire en ligne



Je vais vous accompagner et vous expliquer comment faire



J'ai besoin d'aide pour remplir un formulaire en ligne

Je prépare ma retraite

Je vous fixe un rendez-vous pour la prochaine permanence du référent de la Caisse d'assurance retraite



Nous venons d'avoir un enfant et aimerions comprendre l'impact sur notre situation fiscale



Je fais le lien avec votre référent Caf ainsi que Pôle emploi, la CPAM et la Direction départementale des finances publiques



# France Services, un lieu de vie au cœur des territoires

- **Le partenariat avec les collectivités territoriales est une des clés de la réussite de France Services**, au-delà des 9 partenaires déjà présents dans chaque structure labellisée.



**1. Lorsque le portage de la structure France Services est assuré par une collectivité**, elle met à disposition les

locaux et tout ou partie des agents d'accueil.



**2. Les implantations** sont concertées avec les départements, avec qui l'État a élaboré des schémas d'accessibilité

des services au public.



**3. Les collectivités** enrichissent l'offre avec leurs propres démarches administratives

(inscriptions scolaires, service social, covoiturage...) ou implantent d'autres activités publiques et privées au sein de France Services (espace de coworking, lieu de formation, micro-folie, café associatif, relai d'assistantes maternelles, etc).

- **France Services s'inscrit dans un mouvement de transformation des lieux d'accueil du public.** Elle a vocation à devenir la « maison commune » au cœur des territoires. Le Gouvernement soutient ces initiatives, qui recréent du lien social dans ces territoires, au travers du programme d'appui « Nouveaux lieux, nouveaux liens ».

**Pour en savoir plus :**  
[france-services.gouv.fr](https://france-services.gouv.fr)



## Zoom sur les micro-folies

**Les micro-folies sont des musées numériques au sein desquels les publics de tous âges peuvent admirer les œuvres de 9 des plus grands musées français en réalité virtuelle. 1 000 micro-folies seront implantées sur tout le territoire d'ici 2023, y compris dans des France Services.**

# L'engagement de l'État dans France Services



## 1. NEUF OPÉRATEURS MINIMUM

Grâce à la charte d'engagement, chaque France Services bénéficie d'une présence garantie de 9 partenaires selon des modalités précisées dans un accord-cadre signé au niveau départemental.

La présence peut prendre différentes formes : présence permanente d'agents, permanences, visio-conférences, etc.

## 2. 30 000 EUROS PAR AN EN FONCTIONNEMENT

Pour stabiliser les conditions de financement du réseau France Services, chaque structure labellisée bénéficie d'une subvention de 30 000 euros par an.

Les dépenses liées à la formation des agents, à l'animation du réseau et au déploiement des outils informatiques sont également prises en charge.

## 3. DES AIDES À L'INVESTISSEMENT

Les collectivités territoriales peuvent en outre bénéficier de la dotation d'équipement des territoires ruraux ou de la dotation de soutien à l'investissement local pour couvrir jusqu'à 80 % de leurs dépenses d'investissement liées à la création d'une France Services.



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

En développant l'outil numérique du réseau France Services et en formant 1 667 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.



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. Engagé 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 de chez lui ses formalités administratives.

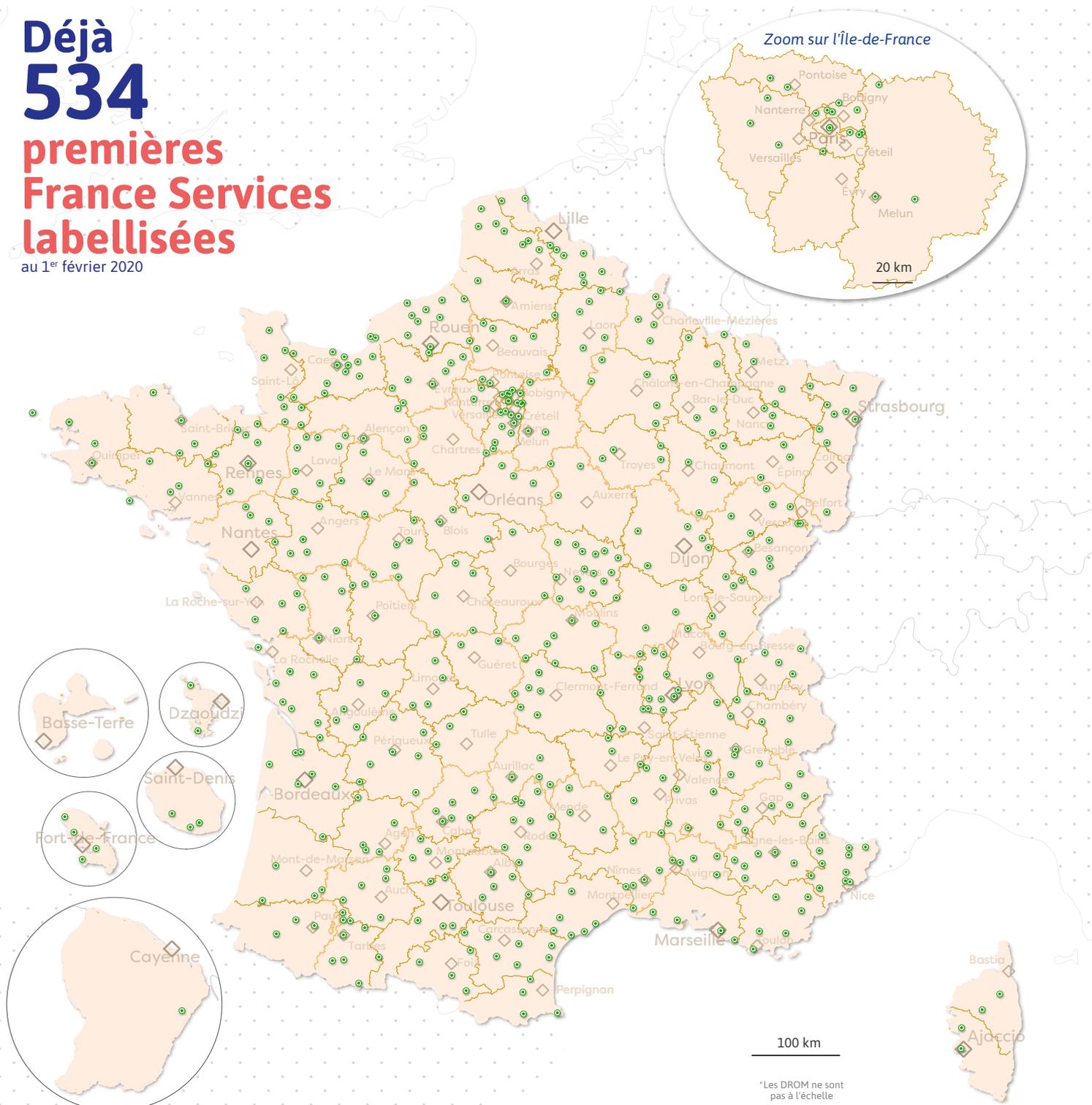


# France services

Liberté  
Égalité  
Fraternité

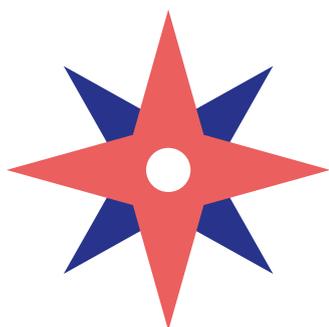
## Déjà **534** premières France Services labellisées

au 1<sup>er</sup> février 2020



- Localisation des France Services par commune
- ◇ Préfecture de région
- ◻ Préfecture de département

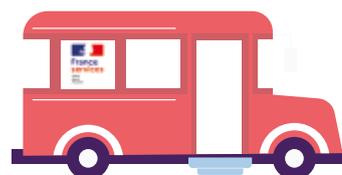
# France Services proche de chez soi



## La feuille de route d'ici 2022

### Installer France Services dans tous les territoires

Plus de 500 France Services ont ouvert au 1<sup>er</sup> février 2020. Le réseau montera en puissance jusqu'en 2022, en ciblant prioritairement les territoires particulièrement éloignés du service public. D'ici 2022, chaque Français pourra trouver une France Services à moins de trente minutes de son domicile. Des **bus France Services** sillonneront également les départements pour aller à la rencontre des usagers.



### Créer des lieux accueillants, conviviaux et de plus en plus riches en services

Chaque France Services bénéficiera d'une présence effective des neuf partenaires nationaux (La Poste, Pôle emploi, CNAF, CNAM, CNAV, MSA, ministères de l'Intérieur, de la Justice, Direction générale des finances publiques), soit au travers de leur présence physique, soit au moyen de permanences régulières, soit par visio-conférence.

C'est une réponse adaptée aux besoins de l'utilisateur, qui n'est pas obligé de se rendre d'un guichet à un autre. Au-delà de ce socle de service garanti et minimal, les collectivités pourront installer leurs propres offres, qu'elles soient administratives ou de convivialité (café, micro-folie...). L'État bâtira au fil du temps de nouveaux partenariats qui enrichiront l'offre au niveau national.



Jusqu'en 2021, l'État garantit le financement des Maisons de service au public afin que puissent s'y rendre les usagers qui n'ont pas encore de France Services près de chez eux.

# Comment accueillir France Services dans son territoire ?

**Vous souhaitez vous inscrire dans la démarche France Services et proposer un site à la labellisation ?**

**Pour cela, vous pouvez contacter le préfet de votre département, qui est aussi le délégué territorial du programme France Services au niveau local.**

**Toute demande de labellisation France Services est analysée sur la base de cinq critères de priorité :**

1

**Cibler les zones éloignées** d'une offre existante de services publics ;

2

**Prioriser la localisation de France Services** dans les petites centralités et les quartiers prioritaires de la politique de la ville ;

3

**Favoriser l'implantation** dans les lieux de passage habituels des habitants des territoires concernés (cités scolaires, mairies, locaux associatifs, tiers-lieux, etc.) ;

4

**Encourager le déploiement de solutions** itinérantes pour renforcer le réseau des structures mobiles existantes ;

5

**Porter une attention particulière au déploiement de nouveaux projets** dans les territoires d'Outre-Mer, afin d'y réduire le déficit actuel d'accessibilité aux services publics.



**À partir des cartes d'implantation actuelle des services au public et dans le cadre du schéma départemental d'accès aux services publics :**

- 1. le préfet vérifie que le projet est situé dans une zone de déploiement prioritaire et que le porteur de projet (une collectivité, un opérateur, une association) respecte l'ensemble des critères du cahier des charges.**
- 2. Lorsque le projet correspond à la transformation d'un lieu existant en France Services, le préfet accompagne le porteur de projet dans la mise à niveau de sa structure.**
- 3. Le préfet saisit alors l'équipe France Services de l'Agence nationale de la cohésion des territoires, pour qu'elle engage l'audit de qualité.**
- 4. Dès que la conformité de l'initiative locale est vérifiée, le projet est lancé. Il bénéficie du label France Services et des aides financières correspondantes.**



# Comment contacter France Services ?

---

1. Rapprochez-vous de votre préfet de département
2. Écrivez à l'équipe France Services [france-services@anct.gouv.fr](mailto:france-services@anct.gouv.fr)



Dossier de presse

**France Services**

Proche de vous  
au quotidien

---



[www.cohesion-territoires.gouv.fr](http://www.cohesion-territoires.gouv.fr)

**CONTACT PRESSE**

01 44 49 89 06/40