

POUR VOS DOSSIERS

M. Bernard DELCROS, sénateur (UC) du Cantal et Mme Marie-Agnès POUSSIER-WINSBACK, députée (Horizons) de Seine-Maritime, formulent trente propositions pour faire de France Services un "service universel"

Le ministre de la Transformation et de la Fonction publiques Stanislas GUERINI s'est vu remettre hier les conclusions de la mission consacrée au renforcement du dispositif France Services, qu'il avait confiée à M. Bernard DELCROS, sénateur (UC) du Cantal, rapporteur spécial du budget de la Mission Cohésion des territoires, vice-président de la délégation sénatoriale aux collectivités territoriales et à la décentralisation, président du Parlement rural français, et Mme Marie-Agnès POUSSIER-WINSBACK, députée de Seine-Maritime et vice-présidente du groupe Horizons (cf. BQ du 06/02/2023). Ces derniers y formulent trente recommandations destinées à ouvrir la perspective d'un "service universel". Certaines visent notamment à élargir l'offre au-delà des neuf partenaires actuels et à accroître les subventions allouées aux Maisons France Services, qu'ils souhaitent voir pérennisées. A la veille d'un déplacement de M. GUERINI dans le département de M. DELCROS justement consacré à "la poursuite et l'amplification du déploiement du programme France Services", le ministère a indiqué "regarder" ces propositions. Selon leurs auteurs, leur mise en œuvre "nécessite impérativement un addendum à l'accord-cadre national pour une révision à l'automne 2023".

100 % des usagers doivent connaître France Services et pouvoir y accéder

Un déploiement du réseau France Services à conforter

1. Adapter les démarches d'"aller vers" : dans les zones rurales faiblement peuplées, géographiquement contraintes et connaissant des difficultés de mobilité, en s'appuyant sur les petites centralités ; dans les zones urbaines à forte densité de population pour répondre au volume élevé de demandes et éviter ainsi la dégradation de la qualité de service dans les France services existantes ; dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), en l'inscrivant comme une priorité des nouveaux contrats de ville entrant en vigueur en 2024 ; en Outre-mer, en s'adaptant aux caractéristiques propres et aux besoins de ces territoires ; dans les sous-préfectures et les préfectures pour atteindre dans un premier temps l'objectif de 100 initialement fixé.

Une visibilité du réseau France Services à renforcer

2. Prévoir une nouvelle campagne nationale de communication, déclinée dans chaque département et associant les partenaires et les porteurs de France Services.

3. Inscrire dans l'accord-cadre national une obligation précise en matière d'identification et de visibilité, pour faciliter la connaissance des France Services et leur appropriation par tous les habitants.

Un réseau France Services à structurer à l'échelle des territoires

4. Développer le réseau local selon trois niveaux : une France Services en "tête de pont" du réseau local ; un réseau de mairies "Relais France services", sur la base du volontariat de chaque commune, à l'échelle du bassin de vie ; un réseau de "postes-avancés" France Services chargés de



l'information et de l'orientation des usagers dans les bureaux ou agences de La Poste et les locaux des buralistes, qui assurent déjà des missions de service public (38 000 points d'accueil pour près de 11 millions de personnes accueillies chaque jour).

5. Engager une réflexion pour enrichir le réseau France services en s'inspirant de la proposition portée par La Poste : un service itinérant d'information et d'orientation des usagers, dans les communes non pourvues de bureaux de poste et/ou un service au domicile des habitants assuré par les facteurs pour l'information, la prise de rendez-vous en France Services ou l'acheminement de dossiers.

6. Evaluer le service rendu aux usagers par les France Services multi-sites et/ou les permanences dans les mairies.

7. Aller plus loin dans "l'aller-vers", en permettant aux conseillers France services d'aller à la rencontre de publics spécifiques (maisons de retraite, établissements pénitentiaires, zones commerciales...).

8. Permettre, dans le cadre du financement des Contrats de relance et de transition écologique (CRTE), la prise en charge par l'Etat du déficit de fonctionnement d'un service de transport à la demande, à hauteur de 80 %, sur la durée de l'accord-cadre national et dans la limite de 20 000 € par an et par territoire.

100 % des usagers qui se rendent en France Services doivent pouvoir y trouver une solution

Des conseillers France services mieux formés et mieux informés

9. Accroître le temps de formation initiale, structurer la formation continue assurée par les opérateurs, aujourd'hui trop hétérogène, et ouvrir la possibilité de formations spécifiques à l'accueil de publics difficiles ou en difficulté.

10. Privilégier les formations des conseillers France Services en présentiel à l'échelle départementale, les anticiper pour permettre une participation maximale et encourager le partage d'expériences.

11. Veiller à informer en temps réel les conseillers France Services sur toute évolution du bouquet de services (opérateurs et partenaires du programme, ministères, animateur départemental).

Des conseillers France services mieux accompagnés dans leurs missions

12. Prioriser les agendas partagés afin de garantir à l'utilisateur la possibilité d'une prise de rendez-vous immédiate avec chaque partenaire pour les demandes complexes relevant du deuxième niveau.

13. Systématiser la possibilité de rendez-vous avec les partenaires en présentiel ou en visioconférence dans les locaux de toutes les France Services.

14. Veiller à ce qu'aucun opérateur ne renvoie un usager vers France Services lorsque la demande relève de ses compétences.

15. Clarifier ce qui relève des réponses de premier et de second niveau entre conseillers France services et opérateurs et exiger le respect de cette répartition à l'échelle de chaque département.



16. Renforcer les obligations de l'accord-cadre national en matière de "back office" et évaluer régulièrement la qualité de celui-ci.

17. Mettre à disposition des France Services un outil d'enregistrement et de suivi de l'activité simplifié et plus performant.

18. Engager une réflexion avec les ministères, les opérateurs et les organismes concernés, en vue d'aboutir à une simplification des procédures et des démarches administratives, dont la complexité croissante accentue la difficulté d'accès aux services publics et le non-recours aux droits.

Une offre enrichie au service de tous les usagers

19. Intégrer dès 2024 de nouveaux opérateurs nationaux pour répondre à des besoins aujourd'hui non couverts : le ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires et l'Agence nationale d'amélioration de l'habitat (Anah) pour accompagner les usagers dans les demandes d'aides dématérialisées liées à la transition écologique et au logement ; l'Agirc-Arcco pour compléter l'offre de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) concernant les retraites complémentaires ; la Fédération des Particuliers employeurs de France (FEPEM) pour l'aide et le conseil sur l'emploi à domicile (3,3 millions de particuliers employeurs pour 1,3 million de salariés en France) ; le Centre national des œuvres universitaires et scolaires (Cnous) pour permettre un égal accès de tous les étudiants aux droits et développer une offre à destination des jeunes dans les France Services ; la Banque de France pour rapprocher les citoyens, en particulier les plus vulnérables, des services qu'elle propose.

20. Développer progressivement l'installation de dispositifs de recueil des empreintes digitales et de délivrance des titres d'identité dans les communes actuellement non-pourvues et dans lesquelles est implantée une France Services portée par une collectivité, et dans les France services itinérantes quand cela est possible localement et juridiquement.

21. Engager une réflexion pour élargir, à compter de 2025, le champ des opérateurs nationaux, par exemple au ministère de l'Education nationale et de la jeunesse en vue d'une généralisation de la présence des points information jeunesse (PIJ) dans les France Services des communes non pourvues, aux chambres consulaires, acteurs du logement social, URSSAF, partenaires des Pimms Médiation...

Une gouvernance et une animation consolidées à l'échelle du département

22. Achever dès 2023 la désignation d'un animateur à temps plein du réseau France Services dans chaque département et rehausser le financement du poste à hauteur de 50 000 euros par an.

23. Désigner pour chaque opérateur national un référent à temps plein, si possible à l'échelle départementale, chargé du bon fonctionnement du "back office" et de l'animation de son réseau "métier".

100 % des France Services doivent pouvoir être pérennisées

Des conseillers France Services, acteurs clé de la réussite, mieux reconnus

24. Valoriser le rôle et le métier des conseillers France Services essentiels à la réussite du programme, à la hauteur des compétences requises, y compris en matière de rémunération. Dans cette perspective, la mission soutient l'inscription d'une fiche "conseiller France Services" dans le répertoire des métiers communs aux trois versants de la fonction publique (RMFP) et l'élaboration de la fiche de poste correspondante.

25. Maintenir l'exigence d'au moins deux agents dans chaque France Services.



Des collectivités locales et autres porteurs France Services mieux soutenus dans la durée

26. Donner davantage de visibilité aux porteurs de France Services par le biais d'un financement pluriannuel de cinq ans, adossé à l'accord-cadre national, dont la durée serait également portée à cinq ans.

27. Accroître la contribution financière dans un cadre qui demeure paritaire, afin de garantir la soutenabilité financière du programme national France Services pour les porteurs de structures et notamment les collectivités locales, selon la progression suivante. Dès 2024, une contribution socle annuelle de 40 000 € par France Services, augmentée de 10 000 € pour celles situées dans les territoires en zone de revitalisation rurale (ZRR), qui doivent souvent assurer le financement de plusieurs France Services malgré des moyens financiers limités. En 2025, une contribution socle annuelle réévaluée à 50 000 €.

28. Garantir la présence d'un conseiller numérique dans chaque territoire doté d'une France Services, l'adosser, chaque fois que possible, à la France Services et garantir son financement sur la durée de l'accord-cadre porté à cinq ans.

Un pilotage national à la hauteur des enjeux

29. Renforcer les moyens humains de l'ANCT pour un pilotage efficace du programme, en adéquation avec ses ambitions de développement.

30. Engager une réflexion sur l'opportunité du rapprochement des différents dispositifs de guichets, plateformes, et numéros uniques (France services, 3939 "Allo service public") ... aujourd'hui éclatés entre plusieurs administrations afin d'en faciliter la coordination et de développer de nouvelles synergies.

