



## France Services : un rapport plaide pour accroître le financement et l'offre de services

Accroître la contribution financière, enrichir l'offre de services en intégrant plusieurs partenaires supplémentaires, améliorer l'organisation territoriale et la formation des conseillers numériques, sont quelques-unes des recommandations figurant dans le rapport de la députée Marie-Agnès Poussier Winsback (Seine-Maritime) et du sénateur Bernard Delcros (Cantal), remis ce 27 juin au ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, Stanislas Guerini. Christian Bellavia/La Gazette

33 recommandations afin de permettre que « 100% des usagers » connaissent France Services, puissent y accéder et y trouver une solution, et afin que ces espaces soient pérennisés : telles sont les conclusions de la députée Marie-Agnès Poussier Winsback (Seine-Maritime) et du sénateur Bernard Delcros (Cantal), corapporteurs d'un rapport d'information sur les France Services publié l'été dernier, qui ont remis ce 27 juin leur rapport sur l'évolution du dispositif France Services au ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, Stanislas Guerini.

Le ministre leur avait confié cette mission au mois de février dernier, afin de préparer la « saison 2 » de ces structures destinées à rapprocher les services publics des usagers.

Actuellement au nombre de 1600, et avec 150 nouveaux espaces France Services prévus en 2023, le nombre total de structures s'élèvera à 2 750. Mais le déploiement reste encore à conforter selon les parlementaires, notamment dans les zones rurales faiblement peuplées, dans les zones urbaines à forte densité de population, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et en Outre-mer, et à adapter au mieux pour répondre aux besoins spécifiques de chaque territoire.

Par exemple, afin de répondre aux difficultés de mobilités, ils proposent de permettre « dans le cadre du financement des Contrats de Relance et de Transition Ecologique (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 ».

Le nerf de la guerre étant le financement de ces structures, et bien que la subvention annuelle versée par l'Etat soit récemment passée de 30 à 35 000 euros annuels, il est nécessaire d'accroître encore cette contribution financière afin de garantir la soutenabilité financière du programme, selon les auteurs du rapport.

Dès 2024, ils plaident donc pour que la contribution socle annuelle passe à 40 000 euros par France services (et même à l'augmenter de 10 000 euros supplémentaires pour les France Services en zone de revitalisation rurale), et à passer à 50 000 euros à partir de 2025. En juillet dernier, le sénateur Bernard Delcros avait estimé dans son rapport d'information un coût de fonctionnement par établissement à hauteur de 110 000 euros, et à 150 000 euros pour une FS postale.

Parmi les axes de travail sur la table, figurait l'enrichissement de l'offre de services, qui rassemble actuellement 9 opérateurs, sans compter des expérimentations en cours avec le CROUS et la Banque de France.

Comme attendu, les parlementaires invitent à mettre autour de la table de nombreux acteurs supplémentaires pour « répondre à des besoins aujourd'hui non couverts », notamment le ministère de la Transition écologique, pour les demandes d'aides dématérialisées liées à la transition écologique et au logement comme ma Prime Renov'



, Agirc-Arcco pour les retraites complémentaires, la Fédération des particuliers employeurs de France pour l'emploi à domicile, le Centre national des oeuvres universitaires et scolaires et la Banque de France.

Alors qu'une recherche récente a pointé combien l'atterrissage des conseillers numériques pouvait être ardu dans les territoires, Marie-Agnès Poussier Winsback et Bernard Delcros recommandent d'accroître le temps de formation initiale et de favoriser les formations en présentiel, homogénéiser la formation continue des conseillers, opérationnaliser davantage la prise de rendez-vous de la part des usagers, pour les demandes simples comme les plus complexes, clarifier ce qui relève « des réponses de premier et de second niveau entre conseillers France Services et opérateurs », et renforcer l'animation du réseau dans chaque département.

Concrètement, en termes d'organisation territoriale, ils préconisent de « développer le réseau local selon trois niveaux », avec un premier niveau où la France Services est « tête de pont du réseau local », un deuxième niveau avec un réseau de mairies « Relais France Services », sur la base du volontariat de chaque commune, et enfin un troisième niveau composé d'un réseau de « postes avancés » France Services, informant et orientant les usagers, positionnés dans les bureaux ou agences de La Poste et les locaux des buralistes assurant déjà des missions de services publics, réseau dont ils appellent à évaluer l'impact.

Côté « aller vers », ils invitent à aller plus loin, à s'inspirer par exemple de la proposition portée par La Poste avec un service itinérant d'information et d'orientation des usagers dans les communes non pourvues de bureaux de poste ou un service au domicile des habitants via les facteurs, et à ce que les conseillers puissent aller à la rencontre de publics spécifiques (maisons de retraites, établissements pénitentiaires, zones commerciales, etc).

Du côté du gouvernement, le jeudi 29 juin, le ministre Stanislas Guerini devrait se rendre dans le Cantal, sur les terres de Bernard Delcros, à l'occasion d'un déplacement dédié à la poursuite et l'amplification du programme France services.

Numérique : le côté obscur de la dématérialisation

