



France services : un réseau « à visage humain » qui doit rentrer dans « l'acte 2 »

Mardi 27 juin, Bernard Delcros (UC) a rendu – avec la députée Marie-Agnès Poussier-Winsback (Horizons) – un rapport sur « France services ». Apparue en 2019, le réseau vise à renforcer la présence des services publics de proximité. Le sénateur du Cantal en souligne « le bilan très positif », qui doit « aller encore plus loin ». Pour faire rentrer « France services » dans « l'acte 2 », il préconise entre-autre un accompagnement financier renforcé et la coopération avec de nouveaux opérateurs.

Par [François-Xavier Roux](#)

Publié le 30/06/2023 à 17:47

Créé en 2019, le réseau « France services » comporte près de 2 600 maisons réparties sur le territoire national. Elles ont vocation à accompagner la population dans les démarches administratives, en lien avec neuf partenaires. On trouve ainsi la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf), Pôle emploi, la Poste, la Direction générale des finances publiques (DGFIP), ... La promesse d'Emmanuel Macron est que 100 % de la population se trouve à moins de trente minutes de ces services. Quatre ans après sa mise en place, le chiffre atteint est de 95 %. La Première Ministre a missionné deux parlementaires – le sénateur Bernard Delcros (UC) et la députée Marie-Agnès Poussier-Winsback (Horizons) – pour rédiger un rapport, rendu mardi dernier au ministre de la Fonction publique. La qualité de « France services » est « reconnue par tous ». Le réseau doit désormais évoluer dans son « acte 2 » en faisant « rentrer plusieurs nouveaux champs de services ».

« Un dispositif fonctionnel », juge le rapporteur

Le premier constat que fait Bernard Delcros est l'unanime satisfaction au sujet du réseau « France services ». Alors que nous sommes « dans une société numérisée avec des démarches de plus en plus complexes », le dispositif apporte « un accueil à visage humain ». Les parlementaires ont eu un retour très positif de la part des élus locaux et des usagers consultés. Le réseau permet de réduire la « fracture » causée par la numérisation des démarches. Il répond à la volonté de ne pas « laisser des usagers sur le bord du chemin », selon le sénateur du Cantal. Avec un fort maillage territorial, les maisons « France services » permettent de représenter les pouvoirs publics sur tout le

territoire. Alors que le déploiement du dispositif s'est « vraiment accéléré ces dernières années », Bernard Delcros appelle à poursuivre cet effort.

« Il faut compléter encore un petit peu le déploiement mais surtout permettre à tous les usages d'y accéder », juge le rapporteur. Bernard Delcros s'est fixé trois objectifs simples. Le premier est de permettre à 100 % des usagers d'accéder au service, ce qui est presque atteint. Le deuxième est que les usagers qui se déplacent aient des réponses satisfaisantes. Et le troisième objectif est de pérenniser le dispositif. Pour pleinement remplir le premier objectif, il faut réfléchir aux transports en commun pour se rendre dans les espaces « France services ». Certains départements ont mis en place une offre de transport pour permettre à tous de se déplacer. Mais pour le sénateur du Cantal, cela est très « inégal ». Il recommande donc d'intensifier ce service sur tout le territoire, via une aide financière de l'Etat, pour permettre à tous d'accéder aux services.

Une augmentation des moyens financiers et humains

Pour Bernard Delcros, « si on veut assurer la soutenabilité, il faut un accompagnement financier renforcé ». Chaque maison « France services » est subventionnée à hauteur de 35 000€. Les parlementaires proposent « dès 2024, une dotation socle de 40 000 euros ». Les maisons en zone de revitalisation rurale (ZRR) recevront un bonus de 10 000 euros. En 2025, les rapporteurs préconisent une dotation socle à 50 000 € et le bonus identique pour les ZRR. Cette augmentation du budget permettra aux maisons « France services » d'élargir son champ de service, combiné avec l'arrivée de nouveaux opérateurs. Les parlementaires conseillent par exemple d'intégrer le Cnous (Centre national des œuvres universitaires et scolaires) pour « permettre un égal accès de tous les étudiants aux droits et développer une offre à destination des jeunes dans les France services ». Transition écologique, retraite, emploi à domicile, autant de secteurs qu'ils souhaitent inclure dans les compétences de « France services » avec de nouveaux opérateurs.

La mission de « France services » ne peut se réaliser sans le « sens aigü du service public » de ses agents, souligne Bernard Delcros. Ils ont « une charge de travail lourde, mais ont à cœur de rendre service aux habitants ». Il insiste sur l'importance de maintenir le nombre de conseillers minimum à deux par maison, pour assurer un bon fonctionnement. Mais malgré le nombre, « ils ne peuvent pas tout faire ». Pour que le réseau « France services » soit efficace, « il faut qu'il y ait une bonne coordination entre les conseillers France services et les opérateurs ». Les rapporteurs conseillent donc la création d'un agenda partagé. Et pour chapeauter tout cela, il suggère la création d'un « animateur du réseau départemental », qui placé sous l'autorité du préfet, réunira les agents « France services » du département. Stanislas Guerini, le ministre de la Fonction publique, devait se rendre hier dans le Cantal mais son déplacement a été annulé suite au contexte social et politique. Il a toutefois « accueilli très favorablement » le rapport souligne Bernard Delcros.