

France Services: faciliter les démarches du quotidien



France Services est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. L'objectif est de permettre à chaque citoyen d'accéder aux services publics dans un lieu unique, quel que soit l'endroit où il vit en ville ou à la campagne.

UNE FRANCE SERVICES EN PRATIQUE C'EST:

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.

2 Un service public à visage humain.

Deux conseillers sont présents au moins 24 heures par semaine pour accompagner les citoyens et répondre à leurs besoins, tout en exploitant les potentialités du numérique et en formant les personnes éloignées d'Internet.

3 Un niveau de qualité garanti.

Dans toutes les France Services, 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.

Un espace 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.

5 Une subvention de 30 000 euros par an en fonctionnement

et la possibilité d'aides en investissement.

6 9 partenaires nationaux de l'État :

La Poste, Pôle emploi, la Caisse nationale des allocations familiales, la Caisse nationale d'assurance maladie, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, la Mutualité sociale agricole, les services des ministères de l'Intérieur et de la Justice, la Direction générale des finances publiques.

Selon les besoins du territoire, la France Services se situe dans un lieu fixe ou un bus itinérant.



QUELLES DÉMARCHES?

Les France Services répondent au besoin de l'utilisateur quelle que soit sa demande:

- ✓ faire une demande d'allocation en ligne
- ✓ immatriculer un véhicule
- ✓ préparer sa retraite...

Les agents sont formés pour trouver des solutions immédiates. Il n'y a pas de « redirection » vers d'autres services publics, chaque demande fait l'objet d'une réponse précise.

OUVERTURE D'UN NUMÉRO UNIQUE FRANCE SERVICES

La création d'un numéro unique France Services a pour objectif une prise en charge des demandes des usagers par téléphone avec le même engagement de qualité de services qu'au sein des accueils physiques France Services. Ce numéro permettrait d'offrir un moyen d'accès aux citoyens qui sont dans l'incapacité de se déplacer. La démarche est en cours d'expérimentation dans 6 départements à la fin de l'année 2020 et pourrait être étendue à l'ensemble du territoire national en 2021.

LE RÔLE DU PRÉFET

Le porteur de projet pour l'ouverture d'une France Services doit contacter le préfet de son département. Celui-ci est le délégué territorial de l'Agence nationale de la cohésion des territoires, et donc du programme France Services, au niveau local.

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

- ✓ le préfet vérifie que le projet est situé dans une zone de déploiement prioritaire et qu'il répond aux critères du cahier des charges;
- ✓ s'il s'agit d'une transformation d'un lieu existant en une France Services, le préfet accompagne le porteur de projet dans la mise à niveau de sa structure;
- ✓ le préfet saisit alors l'équipe France Services de l'Agence nationale de la cohésion des territoires pour engager l'audit de qualité;
- ✓ une fois la conformité de l'initiative locale vérifiée, le projet est lancé.

EN SAVOIR PLUS: agence-cohesion-territoires.gouv.fr

Le +
plus

L'accès au numérique

Un effort particulier est fait pour répondre aux besoins d'accès au numérique pour des populations en difficulté. Les France Services permettent: un accès au matériel, des conseils et l'accès à des formations. L'utilisateur d'une France Services peut par exemple être orienté vers des ateliers de formation gratuits.

1123 France Services
sont en activité, sur tout le territoire,
en janvier 2021

30 minutes

c'est le temps maximal pour que
chaque Français accède, à terme,
à une France Services

au moins **2 000**

c'est le nombre de France Services
prévues sur tout le territoire d'ici 2022