

CONCOURS EXTERNE COMMUN ET CONCOURS INTERNE  
COMMUN POUR LE RECRUTEMENT  
DANS LE PREMIER GRADE DE DIVERS CORPS DE  
FONCTIONNAIRES DE CATEGORIE B

SESSION 2020

**Épreuve n° 1** : Cas pratique avec mise en situation à partir d'un dossier documentaire pouvant comporter des graphiques et des données chiffrées. Le dossier doit relever d'une problématique relative aux politiques publiques et comporter plusieurs questions précédées d'une présentation détaillée des attentes du jury destinées à mettre le candidat en situation de travail. (Dossier de 20 pages maximum).

**Durée** : 3 heures

**Coefficient** : 3

—

Il vous est rappelé que votre identité ne doit figurer que dans la partie supérieure de la bande en-tête de la copie (ou des copies) mise(s) à votre disposition. Toute mention d'identité ou tout signe distinctif porté sur toute autre partie de la copie ou des copies que vous remettrez en fin d'épreuve entraînera l'annulation de votre épreuve.

Si la rédaction de votre devoir impose de mentionner des noms de personnes ou de villes et si ces noms ne sont pas précisés dans le sujet à traiter, vous utiliserez des lettres pour désigner ces personnes ou ces villes (A..., B..., Y..., Z...).

***L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire ou de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.***

Ce document contient le sujet et comporte 22 pages, numérotées de 1 à 22.

Assurez-vous que cet exemplaire est complet. Dans le cas contraire, demandez-en un autre au responsable de la salle.

# SUJET

Le gouvernement s'est engagé à déployer un réseau de services publics polyvalents – Les espaces France Services – afin de permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien dans un lieu unique, à moins de 30 mn de leur domicile. L'objectif est de couvrir chaque canton par au moins une structure France Services d'ici à fin 2022.

Les préfets sont responsables de la mise en œuvre de cette politique publique dans leur département.

Vous êtes secrétaire administratif(ve) affecté(e) à la préfecture du département Z.

Le maire d'une commune rurale du département Z qui envisage d'accueillir une maison France Services, interroge par courrier le préfet pour obtenir des informations à ce sujet.

Le préfet du département Z a rendez-vous avec le maire de la commune de X le 15 mai 2020 à 15h.

Dans la perspective de cette rencontre, votre chef de bureau vous demande de rédiger une note à l'attention du préfet, dans laquelle :

- Vous évalueriez l'opportunité de la demande du maire par rapport à la situation géographique de la commune ;
- Vous détaillerez les offres et les services attendus dans ces structures ;
- Vous préciserez les modalités d'accompagnement et les délais de réalisation maximum pour la labellisation ;
- Enfin vous indiquerez les critères obligatoires du label concernant : l'accueil, les locaux, les jours et horaires d'ouverture de cette maison France Services.

## **Dossier documentaire (20 pages) :**

- **Document 1** : le courrier du maire de la ville X du 20 février 2020 (2 pages).
- **Document 2** : - Décret n° 2016-403 du 4 avril 2016 relatif aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations. (1 page).
- **Document 3** : - Un extrait du dossier de presse du 4ème comité interministériel de la transformation publique du 15 novembre 2019 (un extrait, engagement n° 4, site gouvernement.fr) (1 page).
- **Document 4** : - Circulaire du 1<sup>er</sup> ministre du 1<sup>er</sup> juillet 2019 relative à la création de France Services et annexes de la circulaire (1-2-3-4-7) (10 pages)
- **Document 5** : - Article « Banque des territoires » sur les 460 premières maisons France Services labellisées du 18 novembre 2019 (1 page).
- **Document 6** : - Article de « La gazette.fr » Le label « France Services » ne valorise pas assez l'implication des territoires du 28/01/2020 (1 page).
- **Document 7** : - Article « la gazette.fr » : Le label « France Services », un parcours semé d'embûches du 13/12/2019. (2 pages).
- **Document 8** : - Article Extrait du dossier France Services sur le site du CGET (commissariat général à l'égalité des territoires) du 12/12/2019 (2 pages).

Mairie de X  
Adresse X  
77XXX

X, le 20 avril 2020

Monsieur le préfet du département Z

Objet : Labellisation Maison France Services dans la commune X

PJ : Fiche de travail avec emplacement de la commune X

Bonjour monsieur le Préfet,

Je suis Maire de la Commune X, je souhaiterais implanter une Maison France Services (MFS) dans ma commune. En effet, le département Z compte peu de structures de ce type, ma commune se trouve au Nord-Est du département. Nous hébergeons une Maison de Service au Public (MSAP) ouverte en 2018, qui n'a pas encore obtenu la nouvelle labellisation.

Je souhaite ainsi dynamiser mon territoire et souhaite en faire bénéficier l'ensemble du canton situé dans une zone très rurale. Je peux mettre à disposition une petite partie des locaux de la mairie. Mon équipe communale est dynamique. Je pourrais mettre à disposition un agent polyvalent, cela permettrait de maintenir un service public de proximité.

Afin de faire labelliser la MSAP de ma commune en MFS, je souhaiterais connaître le fonctionnement de ce dispositif, et les modalités de mise en œuvre pour obtenir la labellisation. Je vous remercie d'avance pour l'aide et le soutien que vous pourrez m'apporter pour mener à bien ce projet.

Je vous prie de croire, Monsieur le Préfet, en mon profond respect.

Monsieur le Maire de la commune X

# Fiche de travail du 20 avril 2020

## Département Z

### Géographie

- Région : Y
  - Liste des arrondissements du département
  - 5 arrondissements dans le département Z
  
  - Liste des cantons du département
  - 23 cantons dans le département Z
  
  - Liste des Maisons France Services
  - 2 labellisées au 1<sup>er</sup> janvier 2020
    - 1 au sud-ouest
    - 1 au sud-est
  
  - Nombre de Maisons de Service d'aide au public
- 15 MSAP certifiées entre 2015 et 2018 dont une sur la commune X située au nord-est du département

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE, DE LA RURALITÉ ET DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Décret n° 2016-403 du 4 avril 2016 pris pour l'application de l'article 27 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations

*NOR* : ARCR1529694D

**Publics concernés** : services déconcentrés de l'Etat ; gestionnaires des maisons de services au public.

**Objet** : procédure de création des maisons de services au public.

**Entrée en vigueur** : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

**Notice** : le décret détermine les modalités de création des maisons de services au public. Il précise le contenu de la convention-cadre conclue entre le gestionnaire de la maison de services au public et les personnes morales associées par les participants qui définit les services rendus aux usagers, la zone dans laquelle la maison de services au public exerce son activité, les missions qui y sont assurées et les prestations qu'elle peut délivrer, dans le respect des prescriptions du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

**Références** : le décret est pris pour l'application de l'article 27 de la loi no 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations dans sa rédaction issue de l'article 100 de la loi no 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République. Il peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'aménagement du territoire, de la ruralité et des collectivités territoriales,  
Vu la loi no 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, notamment son article 27, dans sa rédaction issue de l'article 100 de la loi no 2015-991 du 7 août 2015 ;

Le Conseil d'Etat (section des travaux publics) entendu,

Décète :

**Art. 1er.** – I. – La convention-cadre, mentionnée au troisième alinéa de l'article 27 de la loi du 12 avril 2000 susvisée, précise, pour chaque maison de services au public :

- 1° Sa dénomination et son périmètre d'intervention ;
- 2° Son lieu principal d'activité ;
- 3° Les personnes morales publiques ou privées associées en son sein ;
- 4° Son gestionnaire ;
- 5° Les missions qui lui sont confiées ainsi que les services et prestations délivrés aux usagers ;
- 6° Les apports financiers, immobiliers, mobiliers et techniques de chacune des personnes morales associées ;
- 7° Ses modalités de fonctionnement ;
- 8° Les conditions dans lesquelles les personnels relevant des personnes morales qui y sont parties exercent leurs fonctions ;
- 9° Les modalités d'accès aux services des personnes ayant des difficultés pour se déplacer ;
- 10° Sa durée, les modalités de son évolution et de son renouvellement ainsi que les conditions et les conséquences de sa dénonciation. Elle peut prévoir, en outre, des modalités permettant d'associer ou de consulter les usagers.

II. – La convention-cadre prévue au I peut être complétée par des conventions bilatérales conclues entre le gestionnaire et les personnes morales mentionnées au 3° du I. Ces conventions peuvent traiter notamment des modalités de formation du ou des agents de la maison de services au public.

**Art. 2.** – L'ouverture de la maison de services au public et les services offerts par celle-ci sont portés à la connaissance du public par tout moyen.

**Art. 3.** – Le décret n° 2001-494 du 6 juin 2001 est abrogé.

**Art. 4.** – Le ministre de l'aménagement du territoire, de la ruralité et des collectivités territoriales est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 4 avril 2016.

Manuel Valls

Par le Premier ministre :  
*Le ministre de l'aménagement du territoire,  
de la ruralité et des collectivités territoriales,*  
Jean-Michel Baylet

## 4<sup>ème</sup> Comité interministériel de la transformation publique



**Engagement n° 4 :** le Gouvernement s'est engagé à déployer un réseau de services publics polyvalents – les espaces France Services – afin de permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien dans un lieu unique, à moins de 30 minutes de leur domicile. L'objectif est de couvrir chaque canton par au moins une structure France Services d'ici à fin 2022.

**Résultat :** la formation des agents polyvalents et les outils numériques qui seront mis à disposition des futurs espaces France Services ont été expérimentés en septembre et octobre 2019 dans 6 départements pilotes (Ardennes, Calvados, Hautes-Pyrénées, Ille-et-Vilaine, Vaucluse et Vendée). Après une phase d'audit qualité, **environ 400 structures France Services ont été sélectionnées pour une ouverture en janvier 2020**. La liste est disponible sur le site du [Commissariat général à l'égalité des territoires<sup>1</sup>](#). Dans chaque structure France Services labellisée, 6 opérateurs (La Poste, Pôle emploi, Caisse Nationale d'Assurance Maladie, Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, Caisse Nationale d'Allocations Familiales, Mutualité Sociale Agricole), et 3 administrations partenaires (intérieur, impôts et justice) s'engagent à garantir une offre de services et d'accompagnement. Au-delà de ces 9 partenaires, d'autres services publics et privés pourront être présents dans les France Services labellisées.

### La promesse de services pour l'utilisateur

- Aide personnalisée à la constitution des dossiers, simulation des droits et aides sur les démarches santé, famille, retraite, recherche d'emplois.
- Aide au renouvellement des papiers d'identité (CNI / passeport) et du permis de conduire, accès au solde des points du permis de conduire, aide au renouvellement de la carte grise.
- Accompagnement à la déclaration de revenus, accompagnement à l'appropriation du prélèvement à la source, achat de timbres fiscaux. - Information et orientation en matière d'accès aux droits – mise en relation avec les professionnels du droit (avocat, huissiers, etc.).
- Accès en libre-service à l'ensemble du matériel nécessaire pour la réalisation des démarches administratives : ordinateur, scanner, imprimante, webconférence pour rendez-vous à distance.
- Services postaux (sauf si point postal présent dans la commune).

**Décision :** après ces premières ouvertures en janvier 2020, d'autres espaces France Services seront labellisés en 2020 et 2021. Les Maisons de Services Au Public (MSAP) existantes continueront de bénéficier des financements de l'État (30 000 € par maison) jusqu'à fin décembre 2021, afin de les accompagner dans leurs démarches d'amélioration de la qualité du service rendu et pour leur permettre de s'inscrire dans les nouveaux critères de labellisation France Services.

<sup>1</sup> - [https://www.cget.gouv.fr/sites/cget.gouv.fr/files/atoms/files/carte\\_france-services.pdf](https://www.cget.gouv.fr/sites/cget.gouv.fr/files/atoms/files/carte_france-services.pdf)

Paris, le 1er juillet 2019

à

Mesdames et Messieurs les préfets de région  
 Mesdames et Messieurs les préfets de département

- Objet :** Création de France Services.  
**Annexes :**
1. : l'offre et la qualité de services au sein du réseau France Services ;
  2. : le maillage du réseau France Services ;
  3. : la gouvernance de France Services ;
  4. : le financement de France Services ;
  5. : la charte nationale d'engagement ;
  6. : le bouquet de services France Services ;
  7. : la grille d'évaluation pour accéder au label France Services.

Le Président de la République a décidé le 25 avril 2019 la mise en place d'un réseau France Services qui doit permettre à nos concitoyens de procéder aux principales démarches administratives du quotidien au plus près du terrain. Le réseau France Services poursuit trois objectifs :

- une plus grande accessibilité des services publics au travers d'accueils physiques polyvalents - les Maisons France Services-ou de services publics itinérants, les Bus France Services ;
- une plus grande simplicité des démarches administratives avec le regroupement en un même lieu, physique ou itinérant, des services de l'État, des opérateurs et des collectivités territoriales afin de lutter contre l'errance administrative et d'apporter aux citoyens une réponse sur place, sans avoir à les diriger vers un autre guichet ;
- une qualité de service substantiellement renforcée avec la mise en place d'un plan de formation d'agents polyvalents et la définition d'un panier de services homogène dans l'ensemble du réseau France Services.

Cette nouvelle ambition s'appuie sur une refonte complète du réseau existant des Maisons de services au public (MSAP) - qui obtiendront le label France Services à la stricte condition qu'elles respectent les nouvelles exigences de qualité de services - ainsi que sur l'ouverture de nouvelles implantations France Services là où sont les besoins, prioritairement dans les cantons ruraux et les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

... / ...

Les Maisons France Services devront être prioritairement accueillies dans les mairies, sous-préfectures, trésoreries, bureaux postaux, mais pourront également être instituées au sein des gendarmeries, centres sociaux, locaux associatifs et lieux culturels existants.

Afin de développer rapidement le réseau France Services, il vous est demandé de transmettre pour le 15 septembre 2019, en vous appuyant sur le questionnaire d'audit :

1. La liste des MSAP de votre région, qui, de votre point de vue, pourront présenter les garanties de qualité et d'accueil pour être labellisées Maisons France Services au 1er janvier 2020.

2. La liste des projets de nouvelles implantations France Services (Maisons ou Bus) que vous proposez d'ouvrir à cette même date. Cette liste sera établie après concertation avec les élus locaux au regard du Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public et en mettant en synergie les points d'accueil de l'État et des collectivités locales sur le territoire. Vous instruirez en particulier l'opportunité de soutenir un projet de Bus France Services par département, qui pourra bénéficier, en plus du soutien au fonctionnement courant, d'une aide à l'investissement financée par une enveloppe exceptionnelle de la Caisse des dépôts et des consignations.

3. Un plan de montée en gamme de toutes les MSAP de votre région qui doivent faire l'objet d'un accompagnement renforcé afin d'atteindre le niveau de qualité France Services. Les MSAP auront jusqu'au 31 décembre 2021 pour obtenir leur homologation. Passé ce délai, elles ne recevront plus de financement de l'État.

L'objectif que j'ai fixé lors de mon discours de politique générale est de disposer d'un réseau de 300 points France Services au 1er janvier 2020, dans la perspective de couvrir chaque canton d'ici 2022. J'attire votre attention sur la nécessité de veiller à la réussite de cette étape qui doit marquer pour nos concitoyens un changement important dans l'offre de service public. J'insiste en particulier sur l'importance qui s'attache à ce que les Français puissent accéder, par ce guichet rénové, d'une part, à l'intégralité de l'offre de services définie en annexe, et, d'autre part, à une réponse complète, qui ne se borne pas à une mise en relation avec d'autres services.

Je serai attentif aux résultats obtenus et vous demande votre pleine mobilisation sur ce chantier d'initiative présidentielle.

  
Édouard PHILIPPE



## Annexe 1 : l'offre et la qualité de service au sein du réseau France Services

### A. Un socle de services commun à l'ensemble des maisons France Services

Face au constat de l'hétérogénéité de la qualité et du service rendu au sein du réseau actuel des Maisons de services au public (MSAP), le réseau France Services doit proposer une offre garantie de service plus exigeante et plus homogène sous la forme d'un premier accueil et d'un accompagnement aux démarches en ligne assuré par **au moins deux agents polyvalents présents en permanence** (en « front office »). Pour parvenir à cette montée en gamme, l'État pourra mettre à disposition - en fonction des besoins locaux – un agent (agents de préfectures, sous-préfectures ou de trésoreries, notamment).

**Tous les partenaires de cette politique publique<sup>1</sup> seront impérativement présents dans chaque structure en:**

- désignant des référents locaux « back office» (un par implantation France Services) facilement joignables, pour assurer la résolution des cas les plus complexes **sans que l'utilisateur ait à se déplacer dans un autre guichet** (critère impératif conditionnant la labellisation France Services) ;

- et / ou en faisant réaliser par leurs agents des permanences physiques au sein des structures France Services

- et /ou en faisant réaliser par leurs agents des rendez-vous en visio-conférence, permettant à l'utilisateur d'obtenir, depuis le point France Services, un accompagnement sur les démarches les plus complexes.

Ces modalités de contact (permanence physique; rendez-vous en visioconférence) peuvent être différenciées selon les partenaires mais toutes les implantations France Services **devront être équipées d'un dispositif de visio-conférence d'ici à 2022.**

Les agents polyvalents France Services bénéficieront d'une formation renforcée - effectuée avec le concours du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) - au premier accueil et à l'accompagnement aux démarches en ligne ainsi qu'une formation des opérateurs et ministères partenaires.

Pour assurer la labellisation France Services et vous assurer de la qualité des services offerts à nos concitoyens, vous vous appuyez sur **deux documents de référence**. Ils ont été rédigés en concertation avec les ministères, les opérateurs, les associations d'élus, réseaux associatifs et porteurs de maisons de services au public, partenaires de cette démarche. Il s'agit de :

- la « **Charte nationale d'engagement** » : elle impose notamment un socle de services minimal, des horaires d'ouverture, des exigences en matière de formation des agents polyvalents, des critères d'équipement et d'aménagement des espaces et un *reporting* des activités par structure;

---

<sup>1</sup> La Poste, les opérateurs partenaires (Caisse nationale d'assurance vieillesse, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale des allocations familiales, Mutualité sociale agricole, Pôle emploi), les ministères partenaires (comptes publics, justice, intérieur).

- le « **Bouquet de services** » : c'est le détail précis du socle de services proposé au public. Ce document devra être affiché dans toutes les structures France Services.

Vous veillerez, avec le référent « accessibilité des services au public » de votre préfecture, qui doit désormais être membre du corps préfectoral, au respect de ces deux documents.

#### B. Transformation des Maisons de services au public en Maisons France Services :

L'ambition de France Services en termes de qualité de service rendu à l'utilisateur étant nettement plus élevée que celle des actuelles MSAP, il vous appartient de conduire, sur la base de la nouvelle Charte d'engagement et du nouveau bouquet de services, l'évaluation de chacune des Maisons de service au public existante, pour envisager les conditions de leur homologation en Maisons France Services.

À cette fin, le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) a établi une **grille d'évaluation**, co-construite avec les parties prenantes, pour évaluer l'offre et la qualité du service actuellement rendu dans les Maisons de services au public et estimer leur capacité à se transformer en Maison France Services.

Cette grille impose un minimum obligatoire de prestations au public sur trente points (avec des critères devant être impérativement respectés) et la possibilité de cumuler des « points bonus » pour récompenser et valoriser les initiatives locales (jusqu'à soixante-dix points).

Le questionnaire d'évaluation porte notamment sur le niveau d'équipement, la présence d'un espace de confidentialité, le niveau de formation des agents présents et les horaires d'ouverture. La maîtrise des processus d'accompagnement aux différentes démarches des opérateurs et la qualité de la couverture numérique sont également évaluées, pour que des mesures correctrices puissent être mises en œuvre, lorsque des besoins auront été identifiés.

Le questionnaire d'évaluation sera adressé début juillet aux responsables des 1 340 Maisons de services au public reconnues et ouvertes entre 2015 et décembre 2018. Les réponses au questionnaire étant à ce stade déclaratives, ces dernières seront croisées avec le **retour d'enquêtes mystères**, pilotées par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) dans le cadre du « Baromètre Marianne » sur la qualité de l'accueil dans les services au public.

**Les préfets de département seront chargés de l'homologation « France Services » des Maisons de services au public existantes.** Les préfets de région seront responsables de l'allocation des moyens entre les différents départements. Le CGET procèdera à des audits qui permettront au Gouvernement de s'assurer de l'homogénéité et de la qualité de la démarche.

**En vous appuyant sur les résultats des questionnaires d'évaluation, vous serez chargé de transmettre au CGET, pour le 15 septembre, la liste des MSAP qui pourront être transformées en Maisons France Services au 1<sup>er</sup> janvier 2020.**

Les MSAP qui ne respecteront pas les 30 points minimum obligatoires de la grille d'audit ne seront pas homologuées France Services. Elles feront l'objet d'un accompagnement renforcé, assuré par les préfectures de départements en relation avec les élus concernés, l'équipe du CGET et de la CDC/Poste, jusqu'à obtention du niveau de qualité requis.

Vous serez chargé d'établir avec les porteurs de ces structures un **plan de montée en qualité**, avec des échéances calendaires précises. Les MSAP auront jusqu'au 31 décembre 2021 pour obtenir leur homologation. Passé ce délai, elles ne recevront plus de financement de l'Etat. Le plan de montée en qualité devra être transmis au CGET le 15 septembre au plus tard.

Une campagne d'évaluation sera conduite chaque année, et elle inclura à compter de 2020 un volet de satisfaction des usagers de France Services sur la qualité du service rendu. Chaque année, ces résultats seront rendus publics.

Les préfectures informeront annuellement le comité de pilotage national des actions menées et des progrès réalisés dans la qualité des services rendus dans le réseau France Services.

### **Annexe 2 : le maillage du réseau France Services**

Le Gouvernement a décidé d'engager dès le 1<sup>er</sup> janvier 2020 l'ouverture de **300 implantations France Services** qui seront réparties entre nouvelles implantations et labellisation de MSAP qui respecteront les nouvelles exigences de qualité de services. L'objectif est de couvrir, avant fin 2022, l'ensemble des cantons. Les nouveaux projets d'implantation seront portés par des collectivités territoriales, des associations, des opérateurs partenaires (exemple : MSA) ou par La Poste.

Ces nouveaux projets d'implantation *France Services* devront être décidés sur la base de cinq critères de priorité :

i. **identifier les zones éloignées d'une offre existante** de services publics (opérateurs sociaux ou pôle emploi, service de l'État ou maison de services au public existante) ;

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

iii. **encourager et prioriser le déploiement de solutions itinérantes** pour renforcer le réseau des structures mobiles existantes ;

iv. **favoriser l'implantation dans les lieux de passage habituels des habitants des territoires** concernés (tiers lieux, médiathèques, cité scolaire, etc. ) ;

v. **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.

Afin de vous accompagner dans ce travail, vous recevrez de la part du Commissariat général à l'égalité des territoires, des cartes départementales présentant les implantations des opérateurs, des services de l'État et des MSAP.

Votre réflexion relative aux nouvelles implantations devra s'effectuer en concertation avec les relais territoriaux des opérateurs, le président du conseil départemental, les représentants des associations d'élus, le président du Conseil départemental d'accès au Droit (CDAD), le président de la Commission départementale de présence postale territoriale, le directeur départemental des Finances publiques et le directeur départemental de La Poste.

**La mutualisation avec des structures et services préexistants (mairies, établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), sous-préfectures, trésoreries, gendarmeries, centres sociaux, tiers-lieux, locaux associatifs) devra être vivement encouragée.** Vous veillerez à faire valider par les maires et les intercommunalités concernés la nature du portage de chaque nouvelle structure France Services, que ce soit par une collectivité, La Poste, un autre opérateur, une association.

Vous devrez impérativement indiquer, pour chacune de ces structures, la **contribution précise des services de l'État à son fonctionnement** (mises à disposition et/ou permanences physiques des agents des sous-préfectures, des trésoreries, des gendarmeries, par exemple; mises à disposition de locaux, notamment).

En plus de ces nouvelles implantations, La Poste s'est engagée à créer **250 équipes de facteurs mobiles** qui se déplaceront au domicile des usagers pour les accompagner gratuitement dans leurs démarches administratives. Vous veillerez, en lien avec les représentants départementaux de La Poste, à la bonne articulation entre ces équipes mobiles et les implantations *France Services*.

**Vous transmettez la liste des nouvelles structures (physiques ou mobiles) qui pourraient faire l'objet d'une labellisation France Services et qui auront obtenu l'accord des acteurs locaux, à [franceservices@cget.gouv.fr](mailto:franceservices@cget.gouv.fr) pour le 15 septembre au plus tard.**

La liste consolidée définitive des 300 implantations France Services (nouvelles implantations et MSAP ayant le niveau de qualité requis) qui ouvriront le 1er janvier 2020 sera communiquée par le CGET avant le 30 septembre 2019

### Annexe 3 : la gouvernance de France Services

Le pilotage et l'animation de France Services assurés par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) ont vocation à être renforcés. Deux partenaires sont dorénavant étroitement associés à la gouvernance : la Banque des territoires de la Caisse des dépôts consignations et le Groupe La Poste. Ils siègent dans l'ensemble des instances de pilotage en raison de leur implication financière renforcée dans la conduite de la politique publique.

Dès à présent, et dans l'attente de la création de l'Agence Nationale de Cohésion des territoires, les décisions suivantes ont été prises :

- au niveau national, la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales réunira chaque semestre un comité de pilotage stratégique, en présence des ministres concernés, de la Banque des territoires, des opérateurs partenaires et des associations d'élus. Le CGET assurera le pilotage du dispositif. A ce titre, il réunira chaque trimestre tous les partenaires du programme. Il sera responsable du pilotage et du suivi de l'avancée de la réforme, du suivi de la montée en qualité des structures, des relations avec les partenaires et avec les correspondants nationaux des associations d'élus ;

- au niveau départemental, les préfets sont responsables de la mise en œuvre opérationnelle de cette politique publique. Ils devront réunir au minimum deux fois par an un comité départemental d'accès aux services publics, en présence des partenaires de France Services, des associations d'élus et du président de la commission départementale de présence postale territoriale. Ces réunions dresseront le bilan de la mise en œuvre de la réforme dans le département et font l'objet d'un compte rendu adressé au CGET.

La Banque des territoires assurera l'amélioration et le fonctionnement de la plateforme de *reporting*, animera le réseau des Maisons France Services, accompagnera les maisons chef de file dans chaque département et animera le réseau des agents responsables de structures. Je vous invite à systématiquement associer le représentant local de la Banque des territoires à la gouvernance locale du dispositif.

La Poste, qui opère aujourd'hui 504 MSAP et s'engage à pleinement s'inscrire dans l'ambition de France Services en termes de qualité de service rendu, sera associée à la gouvernance locale du dispositif.

La formation des agents de France Services sera assurée par le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) et ses délégations locales, avec lequel le Commissariat général à l'égalité des territoires a défini un nouveau référentiel de compétences destiné à l'ensemble des agents du réseau France Services.

#### Annexe 4 : Le financement

Sur l'apurement de la dette de l'exercice 2018, 368 maisons de services au public n'ont à ce jour pas encore reçu au titre de 2018 leur part du fonds inter-opérateur. Vous recevrez dans les prochaines semaines une délégation de crédits qui vous permettra de régulariser cette dette auprès des porteurs de projets concernés.

Concernant le financement au titre de l'année 2019 et des années suivantes, afin de stabiliser les conditions de financement du réseau *France Services* pour l'avenir, la décision a été prise de forfaitiser le financement de chaque structure à hauteur de 30 000 euros par an.

Pour les structures portées par des collectivités et des associations, ce montant est réparti entre le fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT - programme 112) et le fonds inter-opérateurs. Pour les structures postales, 4000€ sont pris en charge par le fonds inter opérateurs, le reste étant versé à La Poste au travers du Fonds Postal de Péréquation Territoriale.

Par ailleurs, la Banque des territoires de la Caisse des dépôts et consignations investira d'ici à 2022, 30 millions d'euros pour assurer le déploiement de France Services et assurer, à ce titre la montée en gamme des structures postales. Sur cette enveloppe, 1 7 millions d'euros seront alloués à La Poste, 10 millions d'euros à l'animation globale du réseau et 3 millions d'euros viendront permettre le déploiement de Bus France Services.

Lorsque la structure « France Services » est hébergée dans une implantation de l'État, le financement forfaitaire perçu est réduit à la hauteur du coût des prestations mutualisées offertes.

## Critères pour la labellisation France Services

CATEGORIE	CRITERES	POINTS
<b>Articulation avec le schéma directeur</b>		
	Le projet de structure s'inscrit dans le cadre du schéma d'accessibilité des services au public lorsqu'il existe	1
	Le projet de structure s'inscrit en cohérence avec le maillage des implantations locales des opérateurs	1
<b>Nombre de personnes à l'accueil</b>		
	Deux agents polyvalents	1
	Plus de deux personnes sont mobilisées sur l'activité de la structure	
	Plus de trois personnes sont mobilisées	
<b>Horaires</b>		
	Ouverture de 24 heures hebdomadaires	1
	Ouverture de 30 heures hebdomadaires	
	Ouverture en horaire décalé (soirées, heures de repas)	
<b>Jours</b>		
	Ouverture minimale de 5 jours	1
	Ouverture en horaire décalé (soirées, heures de repas)	
	Ouverture weekend / jours fériés	
<b>Partenariats</b>		
Socle minimum	Relais des 6 partenaires nationaux + les services de l'Etat au travers : <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'un contact référent privilégié, identifié et joignable</li> <li>- Et / ou de rendez-vous visio</li> <li>- Et / ou de permanences physiques</li> </ul> Communication régulière sur les services proposés par les opérateurs et affichage du panier de services	1
Liberté locale	Construction d'une offre pertinente de services au public en adéquation avec les besoins du territoire	
<b>Services délivrés aux usagers</b>		
	Information / conseil	1
	Orientation	1
	Accompagnement démarches (yc numériques)	1
	Explication courrier / document	
	Détection des cas de non-recours au droit	
	Aide rédactionnelle	
<b>Inclusion numérique</b>		
	Connaissance de l'écosystème numérique local (Espaces publics numériques)	1
	Repérage de l'illectronisme et orientation vers structure compétente	
	Diagnostic de compétences numériques (Pix)	
	Organisation d'atelier d'initiation numérique	
	Engagement de la structure à respecter la réglementation sur le traitement des données personnelles (confidentialité, non conservation des données, etc.)	
<b>Formation des agents</b>		
	L'agent a été formé par tous les partenaires de la structure au cours de la première année de prise de poste	1
	L'agent a suivi la formation « accueil physique et téléphonique et information des usagers »	1
	L'agent a suivi la formation « médiation avec les partenaires »	1
	L'agent a suivi la formation « accompagnement des usagers à l'utilisation du numérique »	1
	L'agent a suivi la formation « accompagnement des usagers dans leurs démarches administratives »	
	L'agent a suivi la formation « animation du lieu d'accueil / promotion de la MSAP / structure et du territoire	
	L'agent a suivi la formation « gestion de la MSAP / structure France Services »	
	L'agent a suivi d'autres formations (CIDFF, DGFIP, Défenseur des droits...)	
<b>Equipements</b>		
	Ordinateur / tablettes connectées	1
	Accès Internet	1

	Imprimante / scanner	1
	Photocopieuse	1
	Téléphone	1
	Répondeur annonçant les modalités de visite à la structure et permettant de laisser un message	
	Visio conférence (obligatoire d'ici à 2022)	
<b>Local</b>		
	Espace de confidentialité / isolé	1
	Accessibilité aux personnes en situation de handicap (Personnes à mobilité réduite)	1
	La documentation est correctement présentée et actualisée	
	L'espace attente équipé de chaises	
	Accessibilité aux personnes en situation de handicap (autres handicaps sensoriels, auditifs)	
<b>Communication et signalétique</b>		
	Signalétique extérieure avec la marque structure bien visible par les habitants	1
	Utilisation de la marque sur les différents supports de communication (affiche, flyer, dépliant, signature électronique Kakémono, etc.) , et mention des périodes / horaires d'ouverture	1
	Renseignement de la « fiche d'identité » de la structure sur le site Internet avec un contact téléphonique et des informations actualisées	1
	Participation aux événements du réseau (journées portes ouvertes, rencontres, etc.)	
	Information et communication via les réseaux sociaux et / ou site internet	
<b>Animation</b>		
	Organisation d'ateliers, formations (exemple : initiation thématique, prévention...)	
	Co-animation d'actions partenaires (exemples : forum de l'emploi, salon senior...)	
	Participation à un projet de territoire (mobilité, accès au droit, développement durable)	
<b>Pilotage de structure</b>		
	Remplissage de l'outil de suivi de l'activité sur le site dédié	1
	Mesure de la satisfaction des usagers de la structure (enquête de satisfaction, cahier de réclamation)	1
	Réalisation d'un rapport d'activité annuel de la structure	1
	Organisation d'un comité de pilotage annuel pour la structure	1
	Respect et affichage de la charte Marianne / des indicateurs du programme transparence au sein de la structure	1
	Participation aux instances de gouvernance locales (réunions préfectorales)	1
	Implication des habitants du bassin de vie dans l'évolution de l'offre de services	
	Transmission trimestrielle des données de la fréquentation aux partenaires de la structure	
<b>Mutualisation des services</b>		
<i>Présence de services complémentaires au sein de la structure</i>	Pour un service relatif à la mobilité (exemples : plateforme de covoiturage, mise à disposition de navettes, de scooters, etc.)	
	Pour un service relatif au télé-travail (exemples : espace de coworking, location de bureaux, etc.)	
	Pour un service relatif à la culture (exemples : médiathèque, bibliothèque, etc.)	
	Pour un service relatif à la santé (exemples : procédures de télé-médecine, collaboration avec personnel médical, etc.)	
	Pour un service relatif au tourisme (exemples : office de tourisme, travail sur la saisonnalité, etc.)	
	Pour la mise en place de services innovants (exemples : FabLab, Imprimante 3D, etc.)	
	Pour les services favorisant l'inclusion numérique (exemple : Espace public numérique)	
<b>Organisation de la structure hors les murs</b>		
	Organisation multi-sites (antennes)	
	Structure itinérante (véhicule équipé, visite à domicile, permanences dans d'autres structures, telles que les mairies, ou lieux, tels que les marchés, etc.)	
	<b>Fréquentation annuelle de la structure</b>	
	<b>La structure peut-elle être renommée France Services ?</b>	
	<b>Commentaires :</b>	



# Les 460 premières maisons France services labellisées

Publié le 18 novembre 2019 dans COHÉSION DES TERRITOIRES ORGANISATION TERRITORIALE, ÉLUS ET INSTITUTIONS

**Le Premier ministre a dévoilé, vendredi 15 novembre, la liste des 460 premières maisons France services labellisées au terme d'un "processus extrêmement rigoureux". Alors que le bilan du service rendu par les actuelles Maisons de services au public est mitigé, il s'agit ici d'apporter des réponses concrètes aux tracas administratifs du quotidien. Et pas de compenser des fermetures d'antennes, comme le craignent parfois les maires.**

"Nous avons identifié et labellisés les 460 premières maisons France service qui vont ouvrir au mois de janvier (2020)", a annoncé le Premier ministre, vendredi 15 novembre, au cours d'un 4<sup>e</sup> comité interministériel sur la transformation de l'action publique. "Nous les avons labellisés au cours d'un processus extrêmement rigoureux", a-t-il souligné, à quelques jours du congrès des maires, entouré de plusieurs ministres, dont Jacqueline Gourault, la ministre de la Cohésion des territoires, qui porte ce projet avec le CGET (commissariat général à l'égalité des territoires).

## Neuf partenaires

Ces maisons ont été voulues par le président de la République, dans son discours du 25 avril, en réponse au besoin de proximité des services publics exprimé lors du grand débat national. Disant s'inspirer d'un modèle canadien, Emmanuel Macron souhaitait aller plus loin que les quelque 1.350 maisons de services au public (MSAP) existantes, assez hétérogènes quant à la qualité du service rendu, en particulier pour ce qui est des compétences des agents d'accueil, comme l'a montré un rapport de la Cour des comptes au mois de mars. De fait, chaque maison aura deux agents polyvalents à sa disposition et reposera sur un socle de 9 partenaires obligatoirement présents à travers des "référénts territoriaux" : 6 opérateurs (La Poste, Pôle emploi, Caisse Nationale d'Assurance Maladie, Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, Caisse Nationale d'Allocations Familiales, Mutualité Sociale Agricole), et 3 administrations partenaires (intérieur, impôts et justice) – auxquels peuvent s'ajouter d'autres services publics ou privés. Aide personnalisée à la constitution des dossiers (santé, emploi, retraite...), renouvellement de papiers d'identité, de carte grise, du permis de conduire, accompagnement à la déclaration de revenus, etc. : les administrés devront trouver réponse à tous leurs problèmes, promet Matignon. Ils auront également accès à du matériel en libre-service (ordinateur, scanner, imprimante...).

## Une maison par canton d'ici 2022

L'objectif est de "permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien dans un lieu unique, à moins de 30 minutes de leur domicile", précise Matignon, dans son dossier de presse. Ces maisons "sont un des éléments de réponse au besoin de proximité exprimé avec force par nos concitoyens", a insisté le Premier ministre. Elles ont vocation à s'installer en priorité dans les territoires ruraux et les quartiers de la politique de la ville. Pour le moment, les départements les mieux desservis sont le Nord, le Pas-de-Calais, la Seine-Maritime, l'Oise, le Puy-de-Dôme, la Vendée ou le Var (voir la liste détaillée sur le site du CGET). La liste a été établie avec les élus locaux, sur la base des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (instaurés sous François Hollande, ces schémas avaient été un peu oubliés depuis). Mais à terme, il devrait y avoir une maison par canton d'ici 2022, "soit environ 1.800 établissements", a précisé Edouard Philippe. Pour cela, les MSAP continueront de bénéficier des financements de l'Etat (30.000 euros) jusqu'au 31 décembre, période qu'elles devront mettre à profit pour renforcer leur offre afin d'obtenir le label, comme l'avait déjà indiqué le Premier ministre dans une circulaire relative à la labellisation des nouvelles maisons, le 1<sup>er</sup> juillet. "La formation des agents polyvalents et les outils numériques qui seront mis à disposition des futurs espaces France services ont été expérimentés en septembre et octobre 2019 dans 6 départements pilotes (Ardennes, Calvados, Hautes-Pyrénées, Ille-et-Vilaine, Vaucluse et Vendée)", indique Matignon.

## Bus France services

Sur les 460 nouvelles maisons, 40 sont issues de MSAP postales (logées dans d'anciennes agences du groupe), et 20 sont "mobiles", sur le modèle d'une expérimentation menée dans le Lot depuis 2018. L'objectif est en effet que chaque département ait son "bus France services". D'ailleurs, partenaire du programme, la Banque des Territoires (Caisse des Dépôts) a prévu d'investir 3 millions d'euros dans ces bus, sur les 30 millions d'euros qu'elle consacrera au réseau d'ici à 2022.

L'annonce de ces maisons avait été accueillie avec scepticisme, notamment par les élus ruraux qui y voyait un "rhabillage" à peu de frais des anciennes MSAP créées sous François Hollande. Le président de la République s'en est défendu, jeudi soir, lors d'une discussion avec les fonctionnaires de la sous-préfecture d'Epernay (Marne). "On ne va pas se mentir. Les maisons d'accueil de services publics ont été utilisées pour fermer des services ou des Postes. Pour les maisons France services, je tiens beaucoup à ce que ne soit pas la même chose. Ce doit être l'Etat qui revient dans les zones désertées", a-t-il affirmé, selon des propos rapportés par l'AFP. Dans son rapport, la mission Agenda rural préconisait d'installer les maisons France services prioritairement dans les mairies.

# Le label « France services » ne valorise pas assez l'implication des territoires

Publié le 28/01/2020 • Par Auteur associé • dans : [France](#), [Opinions](#)

**Raphaëlle Daudé**

salariée de l'Association pour un développement en réseau des territoires et des services dans le massif alpin (Adrets)

Espaces ruraux pour l'emploi et la formation, maisons des services publics, relais services publics, MSAP et aujourd'hui MFS... Depuis près de vingt ans, des politiques publiques structurent ces lieux d'accueil des citoyens qui proposent un accompagnement personnalisé dans un lieu unique pour les soutenir dans leurs parcours administratifs.

Le nouveau label « France services » s'inscrit comme l'une des réponses apportées à la récente crise des « gilets jaunes ». Derrière cette labellisation, un objectif éminemment louable : éviter « l'errance administrative » des citoyens. Ce terme reflète parfaitement le désespoir ressenti par une partie de la population qui ne trouvait plus que les MSAP comme interlocutrices pour accéder à leurs droits et réaliser leurs démarches administratives. Le nouveau dispositif permettrait en cela une meilleure visibilité par les citoyens, par un effort qui semble déjà initié sur la « communication grand public ». Notons tout de même qu'un énième changement de nom et d'identité visuelle des maisons entraîne, à l'inverse, une confusion des usagers qui commençaient à se familiariser avec la dernière réforme de 2015.

## Au-delà du guichet d'accueil

Par ailleurs, l'offre de services que les MFS devront désormais assurer est très ambitieuse, le champ des missions des agents d'accueil s'étant considérablement élargi à travers les neuf opérateurs partenaires désormais obligatoires. Cette polyvalence accrue pousse certains élus à se poser la question de répondre à l'appel à labellisation, dans un contexte où l'enveloppe financière – 30 000 euros – n'a, elle, pas augmenté. Or les contreparties locales sont inévitables pour assurer les exigences imposées par le nouveau cahier des charges (locaux, équipements et personnel en place) et les collectivités elles aussi mettent la main à la poche. D'où le grincement de dents entendu chez certains élus : « Le label « France services » bénéficie d'une communication pilotée par l'Etat. A quel moment parle-t-on de l'investissement, du soutien et de l'impulsion des collectivités locales, anticipée depuis parfois vingt ans sur certains territoires ? »

Notre association, Adrets, compte aujourd'hui 107 MSAP, dont 42 ont été labellisées. Une belle proportion est implantée sur le massif depuis plus de dix ans. Nos territoires souvent enclavés ont en effet ressenti depuis longtemps la nécessité d'un service de proximité mutualisé. Toutefois, des « MSAP historiques » n'ont pas été labellisées. Pourtant, au-delà de l'amplitude horaire d'ouverture exigée par le nouveau cahier des charges, la force de ces maisons réside bien dans l'animation territoriale que les agents impulsent, en allant au-delà de la fonction « guichet d'accueil ».

Elles dynamisent les initiatives du territoire sur la question des services au public en coordonnant l'offre locale, mais aussi en créant de nouveaux services souvent innovants et adaptés aux problématiques locales. Ce critère d'appréciation relatif à l'animation et au développement territorial n'est toutefois pas inscrit dans la charte France services. C'est pourtant bien, il nous semble, essentiellement à ce niveau qu'une exigence devrait être portée.

# Le label « France services », un parcours semé d'embûches

Publié le 13/12/2019 • Par [Alexandre Léchenet](#) [Laura Fernandez Rodriguez](#) • dans : [France](#)

Certaines structures bien implantées sur leur territoire ne peuvent répondre au cahier des charges pour être labellisées maisons « France services ». Leur financement est assuré jusqu'à la fin 2021, mais les inquiétudes persistent.

## CHIFFRES-CLÉS :

- **460 maisons « France services »** font partie de la première vague de labellisation. Elles sont implantées pour moitié dans le périurbain ou dans les communes isolées (calculs réalisés par « La Gazette »).
- **10 % des structures** seront implantées dans des communes de 1 000 habitants ou moins (calculs réalisés par « La Gazette »).

Le dispositif maisons France Services (MFS) est une « ambition nouvelle » pour la présence des services publics dans les territoires, selon la déclaration du président de la République, Emmanuel Macron, lors du congrès des maires le 19 novembre. C'est un « retour des services publics au plus près de nos concitoyens », s'est enthousiasmée Jacqueline Gourault, ministre de la Cohésion des territoires, au salon des maires. L'exécutif s'est en effet engagé à déployer ce dispositif permettant de réaliser les principales démarches administratives du quotidien, prioritairement dans les zones rurales et les quartiers en politique de la ville, et à ce qu'il soit accessible à moins de trente minutes pour chaque Français. Ainsi, 460 labellisations ont été annoncées pour le 1<sup>er</sup> janvier 2020, et les suivantes se feront « au fil de l'eau » jusqu'à atteindre au moins une structure par canton d'ici à la fin 2022.

Mais le « fil de l'eau » ne s'annonce pas comme un long fleuve tranquille : certaines maisons de services au public (MSAP) font état de difficultés qui ne semblent pas solubles dans la rigidité du cahier des charges actuel : pour être labellisée, une structure doit notamment assurer la présence de six opérateurs (Pôle emploi, La Poste, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, la Caisse nationale d'assurance maladie, la Caisse nationale d'allocations familiales, la Mutualité sociale agricole), trois administrations (l'Intérieur, la Justice et les impôts), et deux agents doivent être présents pour accueillir les usagers. Trente mille euros de financements sont bien assurés aux établissements actuels pour qu'ils se mettent en conformité d'ici la fin 2021...

Et après ? » s'interrogent de nombreux acteurs locaux qui regrettent une inadéquation entre les exigences formulées et « la réalité du terrain ».

## Coup d'envoi

La principale difficulté qui enraye la mécanique de la labellisation ? Assurer la présence de deux agents, notamment en montagne. « Notre structure, très bien identifiée par les usagers, existe depuis 1995, dans un petit bassin de population : je reçois 1 000 visites par an », expose Isabelle Dalban, de la MSAP de Seyne (Alpes-de-Haute-Provence). « Je travaille seule 24 heures par semaine sur quatre jours », détaille celle dont la structure n'a pas été labellisée, ce qui a conduit la communauté d'agglomération Provence-Alpes à écrire au Premier ministre, Edouard Philippe. « Nous avons un sentiment de différence de traitement. Pourquoi une structure a-t-elle été labellisée à Digne-les-Bains alors qu'elle n'existe pas encore ? » s'interroge-t-elle. « Dans 60 % des cas, l'obligation de la présence de deux agents à temps plein a justifié le refus de labellisation, observe-t-on au Commissariat général à l'égalité des territoires [CGET]. Nous sommes dans une logique de qualité, la souplesse n'est pas de mise quant aux respects des critères. »

Pourtant, quelques cas ont pu faire l'objet d'une adaptation locale. « Le passage des MSAP aux MFS a été essentiellement conçu pour les petites MSAP en zones rurales. Je fais partie des exceptions » relève Michèle Rignault-Laporte, directrice de la MSAP de la Seyne-sur-Mer (Var), plus grosse MSAP de France avec 68 500 visites en un an.

Son implantation jouxte certains opérateurs comme Pôle emploi, les impôts ou La Poste, ce qui justifierait, selon elle, de ne pas les inclure dans la MSAP, d'autant que d'autres services sont proposés, comme l'aide aux situations de surendettement, de l'assistance sociale etc. « Et le compte n'y est pas puisque nous touchons la même subvention qu'une petite MSAP recevant 200 habitants par an », regrette-t-elle.

... /...



Cette MSAP a finalement été labellisée, une sorte de ballon d'essai pour l'année à venir : « en fonction des contraintes ou des souplesses mises en œuvres, le conseil d'administration choisira de maintenir ou pas cet agrément », indique Michèle Rignault-Laporte, à la tête de cette structure depuis douze ans. « La démarche de labellisation en est à son coup d'envoi. Nous avons labellisé 460 maisons sur les 700 propositions reçues. Nous allons expérimenter et développer ce système en lien avec les préfetures et les collectivités, explique-t-on au cabinet de Jacqueline Gourault. Il y a sûrement des endroits où la labellisation est compliquée à mettre en œuvre de façon immédiate, nous en avons conscience. C'est parce que le niveau est inégal que nous devons harmoniser. »

### Cas spécifiques

---

Parmi les heureuses élues, on trouve de jolies vitrines comme le tiers-lieu le Faitout connecté, implanté à Saint-Erme-Outre-et-Ramecourt (Aisne), 4 715 visites au comptoir. Porté par la communauté de communes Champagne picarde, qui se réjouit mais s'inquiète de la lisibilité des services offerts aux usagers. Car une deuxième structure n'a pas été labellisée : la MSAP de Villeneuve-sur-Aisne, fonctionnant avec une agente à temps plein et pour partie en itinérance dans le réseau des médiathèques. « Il serait un peu contradictoire de ne pas labelliser un établissement qui répond aux défis de la mobilité et permet de toucher un nouveau public », pointe Claire Dubos, directrice générale adjointe chargée des services à la population.

Le cahier des charges actuel semble donc ne pas pouvoir absorber tous les dispositifs existants : « la question se pose pour les endroits qui n'ont pas vocation à obtenir le label mais rendent des services concrets ; il serait difficile d'imaginer couper leur financement. Nous allons réfléchir pour prendre en compte ces cas spécifiques », indique-t-on au CGET. Sur les vingt dernières années, les labels ton déjà beaucoup varié : « Point public d'accueil », « Relais de service public », « MSAP »... et, bientôt, « France services ».



devient



MINISTÈRE  
DE LA COHÉSION  
ET DES RELATIONS  
AVEC LES COLLECTIVITÉS  
TERRITORIALES

AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES

## dossier > France services

**Afin de lutter contre les inégalités territoriales et d'assurer aux habitants des zones les plus isolées les mêmes opportunités que le reste de leurs concitoyens, le Gouvernement lance la labellisation France services. Avec les nouvelles structures France services, l'Etat s'engage pour un retour du service public. Objectif : permettre à chaque citoyen d'accéder aux services publics, dans un lieu unique proche de l'endroit où il vit, et de bénéficier d'un accompagnement de qualité pour ses démarches administratives.**

**Les 460 premières France Services ont ouvert leurs portes le 1er janvier 2020. En février, 74 autres espaces ont été labellisés. Désormais, 534 France Services sont actives dans l'Hexagone et outre-mer, dont 16 itinérantes.**

### Les engagements France Services :

- Le retour du service public au cœur des territoires : chaque Français doit pouvoir, à terme, accéder à un espace France Services en moins de trente minutes ;
- Un service public moderne, qui conjugue toutes les potentialités du numérique - à l'heure où la fibre se déploie partout - , tout en offrant un service public à visage humain. France Services, c'est d'abord la présence physique de deux agents d'accueil formés et disponibles pour être à l'écoute, rassurer et aider les usagers dans leurs démarches ;
- Un niveau de qualité garanti, quel que soit le lieu d'implantation et le porteur de projet France Services (collectivité, opérateur public ou privé) ;
- Un lieu agréable et convivial, qui change l'image des guichets de services publics et donne accès à une gamme élargie de services.



# Objectif : d'ici 2022, chaque citoyen doit pouvoir accéder à une structure France services en moins de trente minutes

## Un panier de services commun

Les agents France Services seront tous formés à répondre aux questions afférentes aux neuf opérateurs partenaires présents dans chaque espace France Services :

- Ministère de l'Intérieur
- Direction générale des finances publiques
- Ministère de la Justice
- La Caisse nationale de l'Assurance maladie
- La Caisse nationale d'Assurance retraite
- La Caisse nationale d'Allocations familiales
- Pôle Emploi
- La Mutualité sociale agricole
- Le groupe La Poste

## Le partenariat avec les collectivités

Chaque structure France Services est mise en place en étroite collaboration avec les collectivités concernées :

- Pour la mise à disposition des locaux et des agents d'accueil ;
- Pour les implantations, concertées avec les départements, avec qui l'État a élaboré des schémas d'accessibilité des services au public ;
- Pour l'offre de services : les collectivités peuvent proposer leurs propres services publics (inscriptions scolaires, covoiturage...) ou implanter des activités publiques et privées à côté de France Services (espace de coworking, espace de formation, fablab, café, bibliothèque...).

Publié le 12/12/2019