

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 publique¹ 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 appuyerez 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

¹ 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).

polyvalents, des critères d'équipement et d'aménagement des espaces et un *reporting* des activités par structure ;

- 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 procédera 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^{er} 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 préfetures 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 préfetures 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^{er} 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 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, 17 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.