

Espaces France services

Définition : Structure au sein de laquelle chaque citoyen peut accéder aux services publics, dans un lieu unique proche de l'endroit où il vit, et bénéficier d'un accompagnement de qualité pour ses démarches administratives.

Références	Circulaire n°6094/SG du 1 ^{er} juillet 2019 relative à la création de France services		
Personnes ressources	Bénédicte TANGUY	Préfecture -bureau des dotations et de l'aménagement du territoire	Téléphone : 02 97 54 85
	Pascale Le MENN	Sous-préfecture de Lorient – bureau du développement économique et des territoires	Téléphone : 02 97 84 40 35
	Émilie ROBIC	Sous-préfecture de Pontivy- bureau du développement économique et des territoires	Téléphone : 02 97 27 48 59
	Lydia LE GAL	Adjointe de la cheffe du BDAT	Téléphone : 02 97 54 85 23
	Anne-Sophie SANNIER	Cheffe du BDAT	Téléphone : 02 97-54 85 85
Sites Internet ressources	<ul style="list-style-type: none">▪ www.morbihan.gouv.fr/Politiques-publiques/Relations-avec-les-collectivites-et-intercommunalite/Maisons-France-Services▪ www.cget.gouv.fr/dossiers/france-services		

I - Présentation du dispositif France Services :

Le Président de la République a annoncé, le 25 avril 2019, la mise en place du réseau de France Services qui doit permettre à nos concitoyens de procéder aux principales démarches administratives du quotidien au plus près du terrain.

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 dans la perspective de couvrir chaque canton d'ici 2022 par environ 2 500 France Services .

L'ambition France Services poursuit quatre objectifs :

- 1. une plus grande accessibilité des services publics**, en développant dans chaque canton au moins une structure d'accueil polyvalente et en ouvrant de nouvelles structures itinérantes, les Bus France Services ;
- 2. une plus grande simplicité des démarches administratives** avec le regroupement en un même lieu, physique ou itinérant, de neuf services de l'État et des opérateurs afin de lutter contre l'itinérance administrative ;
- 3. une qualité de service fortement renforcée** avec la mise en place d'un plan de formation d'agents polyvalents qui accompagneront directement les usagers dans la résolution de leurs problèmes. Un panier homogène de services est ainsi défini pour l'ensemble du réseau.
- 4. la médiation numérique** pour les personnes qui ont de sérieuses difficultés à utiliser internet et les outils numériques.

Cette nouvelle ambition s'appuie d'une part, sur la transformation du réseau existant des MSAP, qui obtiendront le label France Services à la stricte condition qu'elles respectent les nouvelles exigences de qualité de services et d'autre part, sur l'implantation de nouvelles structures sur le territoire national, prioritairement dans les cantons ruraux et dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Avec les nouvelles structures France services, l'État s'engage pour un retour du service public, au plus près des citoyens.

533 structures France services sont désormais présentes en métropole et dans les territoires ultramarins.

Les engagements France Services :

- Le retour du service public au cœur des territoires : chaque Français doit pouvoir, d'ici à 2022, accéder à un espace France Services en moins de trente minutes de chez lui ;
- 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.

→ Les grands principes de la Charte nationale d'engagement France Services :

- un socle commun minimum de services disponibles et homogènes sur l'ensemble du réseau ainsi répartis :
 - La Poste
 - Cinq opérateurs partenaires nationaux :
 - Caisse nationale d'assurance retraite,
 - Caisse nationale d'allocations familiales,
 - Caisse nationale d'assurance maladie,
 - Mutualité sociale agricole,
 - Pôle Emploi,
 - Trois ministères partenaires:
 - Intérieur / ANTS,
 - Justice
 - Finances Publiques
 - **soit 9 partenaires** ; (leurs présences sont assurées via des permanences et/ou des contacts privilégiés).
- un premier accueil physique et téléphonique et l'accompagnement aux démarches en ligne assurés par au moins **deux agents polyvalents** présents en permanence en « front office » ; **des formations seront obligatoires pour tous les agents du réseau** ;
- une ouverture de **24 h par semaine sur cinq jours** ouvrés ;
- le renforcement des actions et de lutte contre l'illectronisme via des ateliers d'initiation aux usages **numériques**. Les implantations France Services devront être équipées d'un dispositif de **visioconférence** d'ici à 2022.

II - Le déploiement du réseau France Services dans le Morbihan :

➤ **Le maillage actuel des MSAP dans le Morbihan :**

Le département du Morbihan comptait fin 2019 dix-neuf points d'accueil labellisés portés par des collectivités locales (14), une association (le Pimms : point insertion médiation multi services à Lorient) ou le Groupe La Poste (4 bureaux).

Ploërmel Communauté porte une MSAP itinérante qui se déplace dans les communes bénéficiant d'une couverture mobile suffisante.

➤ **Calendrier du déploiement :**

- au **1^{er} janvier 2020** : sur les 8 implantations France Services proposées par la préfecture, l'ANCT a retenu les 5 structures suivantes :

**Grand-Champ (portée par GMVA),
Guémené sur Scorff (commune)
Mauron (Ploermel Communauté)
St Jean Brévelay (Centre Morbihan Communauté)
Groix (CCAS).**

- au **1^{er} septembre 2020**, les sites de **Merlevenez, Gourin et Guer** sont proposés au bénéfice d'une **nouvelle campagne de labellisation en septembre 2020** qui concerne plus de **300 structures candidates**.

Un cabinet de certification Vitalis, filiale d'Afnor a été sélectionné pour vérifier dans chaque nouvelle structure le respect du cahier des charges.

Il ne paraît pas souhaitable de précipiter la procédure de labellisation. Il convient d'attendre l'achèvement des travaux ou l'atteinte d'un degré d'achèvement avancé, avant de lancer les démarches d'homologation.

Il est prévu que les préfetures accompagnent la mise en œuvre de la réforme pendant deux ans :

- animation et pilotage départemental du dispositif.
- réunion d'un comité départemental de pilotage en présence des partenaires et des élus afin de dresser le bilan de la mise en œuvre de la réforme dans le département.
- Organisation des opérateurs en « back offices » et désignation de correspondants référents :
- Formation des agents d'accueil :
Afin de renforcer la polyvalence des agents, **des formations socles obligatoires** (sur 7,5 jours) sont effectuées avec le concours du CNFPT (premier accueil, accompagnement des démarches en ligne) et des opérateurs partenaires (formations métiers).

III - Financement des structures FS :

Une aide au fonctionnement de 30 000 €/ an et par structure est apportée par l'État au titre du FNADT (15 000 €) et du Fonds inter-opérateurs (15 000 €) jusqu'en 2022.

Les dépenses d'investissements peuvent être soutenues par la DSIL ou la DETR.