



## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>1435</b>	De <b>M. Christophe Blanchet</b> ( Démocrate (MoDem et Indépendants) - Calvados )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transition écologique et cohésion des territoires		<b>Ministère attributaire</b> > Transition écologique et cohésion des territoires
<b>Rubrique</b> >services publics	<b>Tête d'analyse</b> >Maisons France services	<b>Analyse</b> > Maisons France services.
Question publiée au JO le : <b>20/09/2022</b> Réponse publiée au JO le : <b>06/12/2022</b> page : <b>6100</b>		

### Texte de la question

M. Christophe Blanchet interroge M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les améliorations qui pourraient être apportées aux relations que les maisons France services entretiennent avec les préfetures. Les maisons France services sont très utiles aux Français et sont un véritable succès qui permet aux citoyens d'être aidés et aiguillés dans toutes leurs démarches, notamment celles relatives aux impôts, aux allocations familiales ou encore les demandes de carte grise. Ce modèle devrait encore monter en puissance en attendant l'objectif de 2 500 maisons France services fixé lors de son lancement et devenir d'autant plus accessible grâce à la mise en place de bus destinés à apporter ces services aux Français les plus éloignés des services publics. Cependant, lorsque les maisons France services se tournent vers les services dédiés auxquels elles ont accès pour obtenir des informations utiles à la résolution d'un problème que rencontre un citoyen, elles ne trouvent pas aisément d'interlocuteur susceptible de leur répondre, voire de les réorienter vers le service le plus compétent. Il lui demande ce que le Gouvernement entend faire afin de faciliter l'accès des maisons France services à une information rapide et pertinente auprès des services de l'État.

### Texte de la réponse

Le 25 avril 2019, lors de sa conférence de presse de conclusion du Grand Débat National, le Président de la République a annoncé la création de « France Services » afin d'accompagner les citoyens dans les principales démarches administratives au plus près du terrain. Le dispositif France Services poursuit trois objectifs : meilleure accessibilité des services publics, simplification des démarches, renforcement de la qualité de services. Les préfetures de département assurent deux missions distinctes dans le fonctionnement des France Services. D'une part, la préfecture s'acquitte des engagements du ministère de l'intérieur en tant que partenaire national du programme, en répondant aux questions des France Services du département en cas de situation complexe sur les démarches proposées (cartes grises, permis de conduire, pré demandes de titres d'identité). D'autre part, en tant que délégué territorial de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), le préfet de département assure l'animation territoriale des France Services, en s'assurant notamment que chacun des partenaires nationaux dispose d'un contact local qui puisse accompagner les France Services ou recevoir l'usager lorsque sa situation le nécessite. Un travail est actuellement conduit par l'ANCT, avec l'ensemble des partenaires et les préfetures, pour renforcer les liens existants entre les maisons France Services et les services de l'Etat afin de s'assurer de la disponibilité d'un interlocuteur local pour chaque partenaire. Par ailleurs, la charge d'animation territoriale dévolue aux préfetures prenant de l'ampleur avec l'accroissement du nombre de France Services, l'ANCT déploie actuellement des

animateurs départementaux pour les appuyer. Déjà présents dans 57 départements, ces animateurs travaillent au renforcement des relations entre les France Services et les services publics locaux afin d'orienter efficacement les usagers qui se présentent pour une démarche qui n'est pas assurée au sein de la France Services. Plus généralement, la qualité du service délivrée au sein du réseau France services constitue la priorité du programme. Au-delà des audits de labellisation permettant d'évaluer point par point et par le biais d'un organisme spécialisé le respect de chaque critère du cahier des charges, le programme France services a mis en œuvre des dispositifs visant à s'assurer d'une qualité constante du service après la labellisation. Trois dispositifs de mesure de la qualité ont ainsi été mis en place : le taux de réalisation des démarches dès le lancement du programme ; l'évaluation du réseau et notamment du respect des engagements du programme à travers la plateforme « Services Publics + » ; chaque année, depuis 2021, la mise en œuvre de 650 enquêtes relatives à la qualité du service rendu. Par ailleurs, l'avis des usagers est aujourd'hui recueilli grâce au déploiement de 500 bornes au sein des France services permettant aux usagers de remplir à la fin de leur visite un questionnaire de satisfaction. Les France services concernées par le déploiement de ce dispositif ont été choisies par l'ANCT et la Banque des territoires (financeur du dispositif) en concertation avec les préfetures de département. Elles constituent un panel représentatif des différents types de structures qui composent le réseau. Depuis septembre 2021, 98,2 % des répondants recommandent France services sur 12 000 avis récoltés. Par ailleurs, la satisfaction s'élève à 93,4 %, et les résultats suivants sont à noter pour les questions adressées aux usagers : 87 % jugent la réponse apportée adaptée à leur demande ; 82 % jugent les locaux agréables ; 82 % estiment l'équipe informatique en excellent état ; 89 % confirment avoir reçu un accueil courtois ; 83 % estiment avoir été pris en charge dès leur arrivée. Enfin, pour le mois de septembre 2022, 81 % des actes ont été réalisés sans réorientation. Au 1er septembre 2022, avec 2 379 structures labellisées France Services sur l'ensemble du territoire, 99 % des Français sont à moins de 30 minutes d'une France Services. Une dernière campagne de labellisations est prévue d'ici la mi-novembre 2022. Elle permettra de dépasser la cible de 2 543 France Services fin 2022.