



## 16ème législature

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Question N° :</b><br><b>4786</b>  | De <b>M. Julien Rancoule</b> ( Rassemblement National - Aude )  | <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> >Baisse de l'aide aux citoyens pour leurs démarches administratives dans l'Aude | <b>Analyse</b> > Baisse de l'aide aux citoyens pour leurs démarches administratives dans l'Aude. |
| Question publiée au JO le : <b>17/01/2023</b><br>Réponse publiée au JO le : <b>15/08/2023</b> page : <b>7571</b><br>Date de changement d'attribution : <b>14/03/2023</b><br>Date de renouvellement : <b>25/04/2023</b> |   |  |

### Texte de la question

M. Julien Rancoule attire l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les moyens alloués à l'aide aux citoyens pour leurs démarches administratives dans l'Aude. Si la présence de France services permet un vrai soutien aux démarches administratives des Français du territoire audois, M. le député s'interroge sur la stratégie déployée à long terme par les services de l'État pour assurer un véritable service public de proximité à tous les habitants du département. Des agents de la direction générale des finances publiques de l'Aude ont-ils par exemple vocation à venir épauler régulièrement les services de France services répartis à travers le département ? Les cas les plus complexes liés à des problématiques aussi diverses que celles liées à la Caisse d'allocations familiales (CAF), au ministère de l'intérieur, au ministère de la justice, au ministère des finances publiques (DGFip), de la Caisse nationale d'assurance maladie (CPAM), de l'Assurance retraite, de la Mutualité sociale agricole (MSA), du Pôle emploi et de La Poste peuvent-ils être traités de façon tout aussi efficiente par 3 agents d'une maison France services ? Pour ne donner qu'un seul exemple, le cas de Castelnaudary est saisissant. Entre 2014 et 2020, la cité chaurienne a gagné plus de 1 371 habitants, soit un taux moyen annuel de croissance démographique de 2 %, une tendance qui devrait se poursuivre. Dans le même temps, on a constaté que le centre des impôts de la commune n'accueille plus le public depuis plus d'un an puisqu'il se consacre essentiellement aux comptes des collectivités. Sa maison France services, qui est celle de l'ensemble de la communauté de communes, est composée de trois agents. Le développement de ces guichets uniques ne doit pas être un prétexte pour diminuer encore un peu plus la qualité des services publics. Il lui demande si M. le ministre envisage donc un renforcement des effectifs des maisons France services prochainement dans tout le département, notamment à Castelnaudary. Il est important de rappeler que tout le monde ne maîtrise pas l'informatique tout comme il est important de préciser que se déplacer à Carcassonne peut être difficile pour bien des gens si un dossier ne peut pas être traité dans la maison France services de son territoire. Il sera très attentif à la réponse qu'il apportera pour garantir un service public de proximité digne de ce que les Français sont en droit d'espérer.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement est pleinement engagé pour garantir l'accès de tous aux services publics, partout sur le territoire



et à tout moment. Ainsi, le déploiement de services publics numériques de qualité pour les démarches administratives les plus fréquentes des Français est, dans ce cadre, une priorité du Gouvernement afin de simplifier la vie des usagers et des agents. Cette dématérialisation est systématiquement accompagnée d'une politique volontariste d'assistance aux publics les plus vulnérables ou éloignés du numérique. C'est la raison pour laquelle le déploiement de France Services est une priorité du Gouvernement. Pour assurer son fonctionnement, chaque structure labellisée France Services perçoit un forfait annuel global de fonctionnement de 30 000 €, financé à parité par le Fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT) et par le Fonds national France services (FNFS, ex Fonds inter-opérateur). S'agissant plus spécifiquement des France Services portées par La Poste, ces 30 000 € sont financés à hauteur de 26 000 € par le fonds postal national de péréquation territoriale et de 4 000 € par le FNFS. Le 10 mars dernier, le ministre de la transformation et de la fonction publiques et la ministre déléguée chargée des collectivités territoriales et de la ruralité ont par ailleurs annoncé une nouvelle enveloppe de 12,5 M€ afin d'augmenter le forfait annuel de fonctionnement de chacune des France Services qui passe de 30 000 € à 35 000€ dès cette année. La part FNADT de 20 000€ (rehaussée de 5 000 € par structure) a été versée en conséquence aux structures labellisées, illustrant la montée en puissance de l'engagement de l'État dans le dispositif dès le premier semestre 2023. Au 1er juin 2023, 2 561 structures fixes, mobiles ou multi-sites ont déjà été labellisées sur le territoire. Par ailleurs, les France Services accompagnent chaque mois les Français dans la réalisation de 500 000 démarches. Le déploiement du maillage territorial étant en voie d'achèvement, la priorité est désormais donnée à l'accompagnement des porteurs de France Services et à l'amélioration continue de la qualité du service, de plus en plus tourné vers la politique d'« aller-vers » l'utilisateur, pour lutter contre le non-recours aux droits. Dans cette même perspective, le ministre de la transformation et de la fonction publiques a confié en février dernier une mission à la députée Marie-Agnès Poussier-Winsback et au sénateur Bernard Delcros. Elle vise à approfondir deux thématiques au cœur de l'évolution du dispositif France Services : l'enrichissement de l'offre de services et le développement de la démarche d'« aller vers » les usagers. Pour le premier point, à l'occasion de la restitution du conseil national de la refondation (CNR) logement qui s'est tenue le 5 juin 2023, la structuration d'un partenariat entre l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et le réseau France Services a été annoncée d'ici à 2024. Ainsi toutes les France Services seront prochainement en capacité de conseiller les particuliers dans leurs démarches administratives pour obtenir une aide MaPrimeRénov' ou MaPrimeAdapt'. Cet enrichissement de l'offre de services s'est déjà concrétisé par les expérimentations qui sont menées avec la Banque de France et les centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (Crous) dans plusieurs départements. Par ailleurs, la mission a engagé une large consultation des élus et partenaires du programme afin de recenser les démarches engagées pour aller vers les usagers les plus en retrait des services public, mais également pour en identifier de nouvelles. Les conclusions de la mission viennent d'être rendues au ministre de la transformation et de la fonction publiques. Fin 2022, la Première ministre a également souhaité confier une réflexion stratégique à la direction interministérielle de la transformation publique sur les évolutions de l'accès aux services publics. L'objectif de cette réflexion, dont les conclusions seront partagées dans le courant de l'été, est notamment de développer une stratégie d'omnicanalité du service public, pour permettre à chacun de contacter l'administration selon le canal qu'il souhaite. A l'occasion du 7ème comité interministériel de la transformation publique (CITP) qui s'est tenu le 9 mai 2023, la Première ministre a rappelé l'ambition du Gouvernement de faciliter l'accès aux services publics pour placer les Français au cœur de l'action publique. Pour ce faire, 12 engagements ont été annoncés. Ainsi, 2 750 France Services seront déployés d'ici la fin de l'année 2023, ce qui permettra à 95 % des Français de disposer d'un point à moins de 20 minutes de chez eux. Par ailleurs, la qualité de service sera renforcée grâce au doublement du temps de formation des agents. L'objectif d'assurer les fondamentaux des services publics constitue également un des axes de travail fixés par le Gouvernement. Pour cela, les démarches des Français à 10 moments clés de leur vie seront considérablement simplifiées. Pour 2023, la priorité est donnée à cinq moments de vie, pour lesquels de premiers résultats concrets seront effectifs dans les prochains mois : « Je deviens étudiant », « J'établis mon identité », « Je pars, je vis, je reviens de l'étranger », « Je rénove mon logement » et « Je perds un proche ».