

## 16ème législature

<b>Question N° :</b> 9227	De <b>M. François Gernigon</b> ( Horizons et apparentés - Maine-et-Loire )	<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> >Appel à projets « France Services itinérant »	<b>Analyse</b> > Appel à projets « France Services itinérant ».
Question publiée au JO le : <b>20/06/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>15/08/2023</b> page : <b>7603</b>		

### Texte de la question

M. François Gernigon attire l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur l'avenir du projet « France Services itinérant ». En effet, M. le Président de la République a lancé la création de « France Services » en 2019 afin de faciliter les démarches administratives des citoyens. À l'été 2020, un premier appel à manifestation avait été lancé pour engager la création d'un service itinérant pour les personnes les plus éloignées des préfectures qui proposent une aide pour ces démarches. Cependant, ce projet encouragé à l'époque par le Gouvernement, se retrouve aujourd'hui limité. M. le député a été interpellé par des habitants du Maine-et-Loire à ce sujet. Ces derniers lui signalent un manque d'accessibilité aux maisons « France Services itinérantes », très peu nombreuses sur le territoire français. Les habitants des zones rurales, sans solution de mobilité et éloignés du numérique, ont des difficultés d'accès à « France Services ». En conséquence, il l'interroge sur l'opportunité et les modalités d'un nouvel appel à projets pour la mise en place du dispositif « France Services itinérant » en zone rurale.

### 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. C'est la raison pour laquelle le déploiement de France Services est une priorité nationale. Le Gouvernement soutient en particulier le recours aux dispositifs itinérants afin d'apporter une couverture optimale, notamment dans les territoires enclavés. En 2020 et 2021, trois appels à manifestation d'intérêt (AMI) portés par La Banque des territoires en lien avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) ont mobilisé 3 M€. Ces bus (parfois des camping-cars ou des camions aménagés sur mesure) sont équipés comme les France services fixes. Les AMI « France Services itinérants » permettent d'accorder un doublement de l'aide en investissement (60 000 €) pour accompagner l'équipement des véhicules et leur transformation en France Services itinérants dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et dans les territoires ruraux. En dehors de ces AMI, les préfectures ont pu subventionner des projets au cas par cas avec les crédits de droit commun. Fin juin 2023, 2 561 structures ont été labellisées sur l'ensemble du territoire, dont 145 France Services itinérantes. 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. 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. Le prochain AMI « France Services itinérants » sera lancé à l'issue de cette mission dont les conclusions ont été présentées au ministre de la transformation et de la fonction publiques le 27 juin dernier. Enfin, à 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.