

- France Services est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.
- Piloté par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales via l'ANCT, ce réseau vise à faciliter l'accès des citoyens à un panier de services publics de qualité. Les usagers pourront effectuer diverses démarches administratives dans un lieu unique et se renseigner auprès d'agents polyvalents, formés de manière pointue et efficace.

## Les ambitions

- Ce nouveau modèle se caractérise par **4 ambitions** pour faciliter l'accès aux services publics :
- **le retour du service public au cœur des territoires.** Chaque Français doit, à terme, pouvoir accéder à une France Services en moins de 30 minutes.
- **un service public moderne**, qui apporte une réponse à visage humain aux besoins des citoyens (par la présence physique d'au moins deux agents d'accueil formés pour accompagner les usagers dans leurs démarches), tout en exploitant les potentialités du numérique et en formant les personnes éloignées des usages de l'Internet.
- **un niveau de qualité garanti**, quels que soient le lieu d'implantation et le responsable local France Services (une collectivité, un acteur public ou privé)
- **un lieu de vie agréable et convivial**, qui change de l'image habituelle des guichets de services publics et qui donne accès, au-delà des formalités administratives.

## La démarche qualité

- **Des agents bien formés**
- Recherche d'emploi, situation fiscale, prestations sociales... le service est pensé en fonction des besoins des citoyens. Pour y répondre efficacement, chaque agent d'accueil bénéficie, avant toute ouverture d'une France Services, d'une **formation conçue selon une logique de cycle de vie** : « Je déménage », « Je pars à la retraite »...



**France  
services**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

- mettre à disposition et **accompagner l'utilisation d'outils informatiques** (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs).
- aider aux **démarches en ligne** (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne) ;
- résoudre les **cas les plus complexes** en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'utilisateur.
- **L'inclusion numérique au cœur de France Services**
- Les France Services sont aussi des lieux d'accompagnement des personnes éloignées du numérique. En fonction du niveau d'autonomie numérique et administrative de chaque usager, l'agent France Services l'accompagne pour naviguer sur les sites institutionnels, trouver les informations relatives à son dossier, réaliser des procédures en ligne, utiliser le service de visioconférence, etc.
- **L'engagement de l'État dans France Services**
- **Au moins neuf opérateurs représentés**
- Grâce à la charte d'engagement, chaque France Services bénéficie d'une présence garantie de 9 partenaires.
- Les modalités sont précisées dans un accord-cadre signé au niveau départemental. Leur présence peut prendre différentes formes : présence permanente d'agents, permanences, visio-conférences, etc.
- **Enrichir en continu l'offre de services**
- Les services proposés dans les France Services couvrent ceux de 9 partenaires nationaux : La Poste, Pôle emploi, Cnaf, Cnam, Cnav, MSA, ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques. Ils garantissent une présence effective dans 100 % des France Services.
- Au-delà de ce socle de services garantis et des services complémentaires que les collectivités peuvent déployer à leur initiative dans les France Services, de nouveaux partenariats sont prévus par l'État pour enrichir en continu l'offre de services.

