



**MINISTÈRE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
ET DES RELATIONS
AVEC LES COLLECTIVITÉS
TERRITORIALES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES**



Novembre 2020

France Services: proche de vous au quotidien

Contacteur son référent Pôle emploi, remplir un formulaire en ligne, faire une demande d'allocation... Les France Services installées en ville comme à la campagne constituent une réponse concrète aux besoins des habitants d'accès aux services publics près de chez eux. L'objectif est d'ouvrir au moins 2 000 France Services (structures fixes ou bus) d'ici 2022, soit un lieu d'accueil France Services à moins de 30 minutes de chez soi.



QUELLES DÉMARCHES?

Les France Services répondent au besoin de l'utilisateur quelle que soit sa demande :

- ✓ faire une demande d'allocation en ligne
- ✓ immatriculer un véhicule
- ✓ préparer sa retraite...

Les agents sont formés pour trouver des solutions immédiates. Il n'y a pas de « redirection » vers d'autres services publics, chaque demande fait l'objet d'une réponse précise.



OUVERTURE D'UN NUMÉRO UNIQUE FRANCE SERVICES

La création d'un numéro unique France Services a pour objectif une **prise en charge des demandes des usagers par téléphone avec le même engagement de qualité de services qu'au sein des accueils physiques France Services**. Ce numéro permettrait d'offrir un moyen d'accès aux citoyens qui sont dans l'incapacité de se déplacer. La démarche est en cours d'expérimentation dans 6 départements à la fin de l'année 2020 et pourrait être étendue à l'ensemble du territoire national en 2021.

Le +
plus

L'accès au numérique

Un effort particulier est fait pour répondre aux besoins d'accès au numérique pour des populations en difficulté. Les France Services permettent : un accès au matériel, des conseils et l'accès à des formations. L'utilisateur d'une France Services peut par exemple être orienté vers des ateliers de formation gratuits.

856 France Services

sont en activité, sur tout le territoire, en septembre 2020

30 minutes

c'est le temps maximal pour que chaque Français accède, à terme, à une France Services

au moins **2 000**

c'est le nombre de France Services prévues sur tout le territoire d'ici 2022

LE RÔLE DU PRÉFET

Le porteur de projet pour l'ouverture d'une France Services doit contacter le préfet de son département. Celui-ci est le délégué territorial de l'Agence nationale de la cohésion des territoires, et donc du programme France Services, au niveau local.

À partir des cartes d'implantation des services au public et dans le cadre du schéma départemental d'accès aux services publics :

- ✓ le préfet vérifie que le projet est situé dans une **zone de déploiement prioritaire** et qu'il répond aux **critères du cahier des charges** ;
- ✓ s'il s'agit d'une transformation d'un lieu existant en une France Services, le préfet accompagne le porteur de projet dans la **mise à niveau** de sa structure ;
- ✓ le préfet saisit alors l'équipe France Services de l'Agence nationale de la cohésion des territoires pour engager l'**audit de qualité** ;
- ✓ une fois la conformité de l'initiative locale vérifiée, **le projet est lancé**.

EN SAVOIR PLUS : agence-cohesion-territoires.gouv.fr