

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : 476

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : Externe

Epreuve : Cas pratique

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Logo Sparianne
Agence nationale de la
cohésion des territoires
Direction du programme France Services

Affaire suivie par : le chargé de mission X.

Téléphone : X

Courriel : X

Adresse : X

A X , le X

Note d'information
à l'attention des membres du
conseil d'administration de
l'Agence nationale de la cohésion des territoires

Objet : Présentation du programme France
Services - Objectifs, bilan et perspectives.

Références : • Loi n° 2000-321 du 12 avril 2000
relative aux droits des citoyens dans
leurs relations avec les administrations

Annexes (2) : • Plan d'action du programme

1. / 12

France Services en vue d'améliorer la coordination et la complémentarité des acteurs ;

- Tableau synthétique des différentes modalités d'implantation des espaces labellisés "France Service"

Le programme France Services, dont l'ambition a été définie par la circulaire du Premier ministre du 1^{er} juillet 2019, s'inscrit dans la politique de réorganisation des services publics de proximité.

Face au constat d'un manque d'accès aux services publics, le programme France Services a pour objectif de renforcer l'accessibilité et la qualité des services publics. Il vise ainsi à proposer un service d'accompagnement des usagers dans les démarches administratives du quotidien, et cela au sein de lieux d'accueil de proximité, mutualisés et polyvalents.

Le programme est piloté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et repose sur un réseau de porteurs locaux.

Dans le contexte de votre installation au sein du conseil d'administration de l'agence, la présente note :

- (i) rappelle le contexte de mise en œuvre du programme et ses objectifs

- initiaux ;
- (ii) présente le bilan des premières années de mise en œuvre du programme ainsi que ses perspectives.

1. La mise en place du programme France Services vise à répondre aux enjeux de cohésion sociale et de résorption des fractures territoriales

1.1. Le programme France Services constitue une réponse apportée à la demande croissante de présence de l'Etat dans les territoires

Le lancement du programme France Services fait suite au mouvement social des "Gilets jaunes" qui a notamment exprimé un fort sentiment de relégation territoriale.

Dans leurs démarches quotidiennes, les usagers prêtent une attention particulière à l'accueil ainsi qu'à la clarté des informations qui leur sont délivrées. (Enquête Défenseur des droits et Institut national de la consommation).

Dans un contexte où de nombreuses démarches administratives ont fait l'objet d'une digitalisation, le programme s'ancore dans les territoires dans le cadre d'un

médiateur de médiation administrative permettant une meilleure qualité du lien à l'usager.

Le programme a connu un déploiement en deux temps, que nous poursuivons aux côtés des nouveaux administrateurs :

- ↳ phase n°1 : de 2019 à 2022, déploiement d'un réseau d'espaces France Services, avec une priorité donnée aux zones rurales et aux quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV)
- ↳ phase n°2 : initiée en 2023, elle a pour objectif la consolidation du réseau avec une attention particulière portée à la qualité de service et l'extension de l'offre.

1. 2. Le programme France Services s'appuie sur un réseau d'acteurs diversifié pour répondre aux besoins des usagers au plus près des territoires

Afin de parvenir aux objectifs d'amélioration de l'accessibilité et de la qualité des services publics prévus par la loi n°2000-321 du 12 avril 2000, des conventions sont conclues permettant de mettre en œuvre une offre de services aux usagers.

- Les structures porteuses d'espace France Services :
 - collectivités territoriales : 67%
 - points de contact de La Poste : 15%
 - caisses de mutualité sociale agricole : 2%
 - associations : 13%
 - préfectorales et sous-préfectures : 1%
- Les structures porteuses sont ainsi en

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : Lille

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : Externe

Epreuve : Cas pratique

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

majorité des collectivités territoriales.

Ces structures porteuses mettent en œuvre un seul et même des services mis à disposition des usagers, fixé par l'arrêté du 16 juin 2025 portant approbation du référentiel France Services :

- la délivrance d'une information de premier niveau ;
- l'accompagnement aux démarches administratives, notamment numériques ;
- l'orientation vers un service spécialisé relevant des partenaires nationaux.

⇒ L'arrêté ministériel fixe ainsi des prérequis nécessaires à la labellisation des espaces afin de garantir la qualité de services aux usagers.

En pratique, les espaces France Services :

- sont ouverts au public au minimum 24h par semaine réparties sur cinq jours ouvrables au minimum ;
- peuvent être ouverts en soirée ou le week-end ;
- accueillent inconditionnellement les usagers sans prise de rendez-vous préalable nécessaire ;
- peuvent être accessibles en physique, de manière matérialisée ou par téléphone.

Les usagers y sont accueillis à minima par

5 / 12

deux conseillers France Services ayant subi une formation initiale dont le contenu et les modalités de mise en œuvre sont définis par l'ANCT.

Une diversité de démarches administratives sont couvertes grâce à la mobilisation de 12 partenaires nationaux. A titre d'exemple on compte :

- ↳ la Caisse d'allocations familiales : l'usager peut ainsi être accompagné pour les démarches liées à la pension alimentaire ;
- ↳ la Direction générale des Finances publiques, permettant l'accompagnement à la déclaration de revenus pour les impôts ;
- ↳ France Travail : l'usager peut ainsi être accompagné pour s'insérer en tant que demandeur d'emploi.

Le dispositif est financé sur la base d'un système paritaire qui repose sur :

1. L'Etat, via le fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNAAD)
2. Les opérateurs, via le fonds national France Services.

NB : Les structures postales bénéficient d'un financement spécifique, via le fonds postal de péréquation territoriale et le FNPS.

2. Le déploiement du programme France Services a des résultats encourageants qui appellent à renforcer les efforts pour garantir sa pérennité et son efficacité

2.1. Les espaces France Services enregistrent de meilleurs résultats que les anciennes maisons du services publics appelant toutefois une certaine vigilance

Les évaluations du dispositif mettent en lumière plusieurs points de satisfaction :

- un accueil diversifié des usages, notamment grâce aux solutions itinérantes (115 bus labellisés) ;
- une labellisation exigeante, gage de qualité ;
- une plus grande proximité avec les usagers et un allègement du "fardeau administratif".

Le programme France Services en chiffres :

- en 2024, on compte 2860 espaces en France ;
- un taux de satisfaction de plus de 90% à l'égard de la qualité de l'accueil ;
- une hausse continue du nombre de demandes traitées, passant de 1,17 millions en 2020 à près de 9 millions à la fin de l'année 2023 ;
- en moyenne, 82% des demandes sont traitées sur place.

En vue d'une amélioration du programme, des points de vigilance doivent susciter l'attention de l'ensemble des acteurs :

- le manque de connaissances ^{de l'existence} des espaces par le grand public. Sa visibilité repose encore beaucoup sur le "bouche-à-oreille".

- la complexité du pilotage national : il est assuré par l'ANCT, en lien avec la Banque des territoires et le Centre national de formation de la fonction publique (CNFFP) et gagnerait à être simplifié ;
- une animation hétérogène et insuffisante dans certains départements, nuisant à la coordination et à la complémentarité des acteurs ;
- la valorisation et la fidélisation des conseillers France Services : le taux de rotation est estimé à 15% entre 2023 et 2026.

2.2. Les perspectives actuelles du programme France Services s'inscrivent dans une logique de consolidation de la stratégie, de la gouvernance et des moyens

A court terme, la présence des espaces France Services sur le territoire sera renforcée :

- 40 nouveaux espaces dans les QPV d'ici 2027 ;
- 200 nouveaux France Services itinérants d'ici 2027.

Le renforcement de la stratégie d'aller-vers constitue un axe de travail de premier plan. Il s'agit ainsi d'accroître la visibilité des espaces France Services notamment via :

- ↳ une communication de proximité en lien avec les collectivités territoriales
- ↳ le renforcement des partenariats avec les mairies et le réseau de proximité locale

La pérennisation des moyens du programme reste à assurer notamment à travers :

- ↳ l'engagement d'une réflexion sur les

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA :

Gille

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) :

Extérieur

Epreuve :

Cas pratique

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

modalités de renforcement du soutien financier aux porteurs de structures. L'objectif fixé pour 2026 est d'atteindre ~~500 000~~ 50 000 euros par structure.

Les réflexions autour du renforcement des moyens humains : au sein de l'ANCT pour le pilotage national, et sur les postes d'animateur départemental.

La fidélisation des conseillers reste à garantir en mobilisant des leviers salariaux et extra-financiers (besoins de formation, valorisation professionnelle).

Par ailleurs, le développement de la couverture territoriale devrait davantage prendre en compte la diversité des besoins locaux dans les choix d'espace d'implantation (cf. annexe 2).

Enfin, l'opportunité d'une extension du panier de services est à l'étude, tout en veillant au maintien de la qualité de service.

Nous nous réjouissons de pouvoir bénéficier de vos regards et perspectives liées au service de l'accessibilité des services publics.

Annexe 1: Propositions d'actions en vue de développer la coordination et la complémentarité des acteurs

Objectif: Accroître les synergies entre les partenaires pour améliorer l'accessibilité et la qualité du service.

Echelle nationale:

- Créer un comité de pilotage réunissant ministères et opérateurs afin d'assurer une meilleure coordination dans le cadre de la réflexion autour des orientations stratégiques. Le CC CNFFP pourra utilement être associé.
- Identifier au sein de l'ANCT des référents métiers pouvant être contactés par les animateurs départementaux dans une logique de remontée de terrain.

Echelle départementale

- Identifier les départements ne bénéficiant pas d'un animateur départemental afin d'envisager un financement prioritaire.
- Favoriser le partage de bonnes pratiques favorisant les synergies entre partenaires
 - ↳ Une séquence de rencontres des animateurs départementaux pourrait être organisée lors de l'ANCTour organisé annuellement.
- Elaborer un guide à destination des animateurs départementaux afin de les outiller dans le repérage des synergies opportunes sur le territoire.

Echelle locale

- Engager un dialogue avec les groupements d'élus du conseil d'administration afin d'identifier les freins à l'implantation des espaces France Services au sein des mairies ;
- Créer un groupe de travail avec les services de l'Etat afin de développer la création d'espaces au sein des sous-préfectures d'arrondissement, dans une logique de rééquilibrage des coûts.

Annexe 2. Tableau synthétique des modalités d'implantation des espaces "France Services"

Modalités d'implantation	Avantages	Inconvénients
Bus itinérant	- Favoriser l'accompagnement du public isolé - Lever les freins à la mobilité	- Rareté des passages - Difficulté de l'usager à identifier le moment de passage
Mairie	- Lieu connu du grand public - Visibilité du programme	Nécessité coordination renforcée avec la mairie
La Poste / bureau de poste	- Forte implantation territoriale - Maillage territorial fin - Accueillent 10 millions de personnes / jour	Risques de dispersion et d'éclatement de l'offre en absence de coordination
Sous-préfecture	- Localisation en centre-ville - Bâtiment / infra structure disponible - Visibilité de la présence de l'Etat dans les territoires - Rééquilibrage du financement du réseau France Services	- Identification d'espace disponible - Nécessité de veiller à ce que l'usager distingue l'accueil distinct pour les démarches administratives en sous-préfecture de l'accompagnement par les conseillers