



**MINISTÈRE  
DE L'INTÉRIEUR  
ET DES OUTRE-MER**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**EXAMEN PROFESSIONNEL  
D'ATTACHÉ D'ADMINISTRATION DE L'ÉTAT**

**- SESSION 2024 -**

**Mardi 07 mars 2023**

**ÉPREUVE ÉCRITE**

L'épreuve consiste, à partir d'un dossier documentaire de vingt-cinq pages maximum, en la rédaction d'une note ou en la résolution d'un cas pratique. Cette épreuve, qui met le candidat en situation professionnelle, est destinée à apprécier sa capacité de compréhension d'un problème, ses qualités d'analyse, de rédaction et son aptitude à proposer des solutions démontrant son savoir-faire professionnel.

(Durée : 4 heures – Coefficient 2)

**Le dossier documentaire comporte 24 pages.  
(hors page d'énoncé du sujet).**

Il vous est rappelé que votre identité ne doit figurer que dans l'en-tête de la copie (ou des copies) mise(s) à votre disposition. Toute mention d'identité ou tout signe distinctif porté sur toute autre partie de la copie ou des copies que vous remettez en fin d'épreuve entraînera l'annulation de votre épreuve.

Si la rédaction de votre devoir impose de mentionner des noms de personnes ou de villes et si ces noms ne sont pas précisés dans le sujet à traiter, vous utiliserez des lettres pour désigner ces personnes ou ces villes (A ..., B..., Y..., Z...).

- 1. LES COPIES SERONT RENDUES EN L'ÉTAT AU SERVICE ORGANISATEUR. À L'ISSUE DE L'ÉPREUVE, CELUI-CI PROCÉDERA À L'ANONYMISATION DE LA COPIE.**
- 2. NE PAS UTILISER DE CORRECTEUR OU D'EFFACEUR SUR LES COPIES.**
- 3. ÉCRIRE EXCLUSIVEMENT EN NOIR OU EN BLEU – PAS D'AUTRE COULEUR.**
- 4. IL EST RAPPELÉ AUX CANDIDATS QU'AUCUN SIGNE DISTINCTIF NE DOIT APPARAÎTRE SUR LA COPIE.**

## SUJET

Attaché d'administration de l'État, vous êtes affecté au sein d'une sous-préfecture d'un département rural en qualité de secrétaire général.

En sa qualité de référent ruralité, le sous-préfet de l'arrondissement a une réunion avec l'association départementale des maires ruraux qui s'inquiète de la réduction des services rendus aux usagers dans les zones rurales.

Afin de préparer cette réunion, vous rédigez une note à l'attention du sous-préfet rappelant les orientations nationales relatives à l'accueil du public et présentant les solutions qui s'offrent au territoire et, plus particulièrement, aux communes isolées.

Vous proposerez également un plan d'actions prioritaires qui pourra être présenté en séance.

Document 1	Communiqué de presse – 25 propositions de l'association des maires ruraux de France. Source : Association des Maires Ruraux de France (AMRF)	Pages 1 et 2
Document 2	Extrait de la foire aux questions France Services. Source : <a href="https://www.prefectures-regions.gouv.fr/nouvelle-aquitaine/content/download/66130/433480/file/20200204%20FAQ%20France%20Services.pdf">https://www.prefectures-regions.gouv.fr/nouvelle-aquitaine/content/download/66130/433480/file/20200204%20FAQ%20France%20Services.pdf</a>	Page 3
Document 3	Annexe 2 de la circulaire n°6094/SG du 1 <sup>er</sup> juillet 2019 : France services – engagements du ministère et déploiement en sous-préfectures. Source : Ministère de l'intérieur	Page 4
Document 4	Article « le progrès » du 4 novembre 2021 – Accès aux services publics : les zones rurales pas si désertées. Source : <a href="https://www.leprogres.fr/economie/2021/11/04/acces-aux-services-publics-les-zones-rurales-pas-si-desertees">https://www.leprogres.fr/economie/2021/11/04/acces-aux-services-publics-les-zones-rurales-pas-si-desertees</a>	Page 5
Document 5	Article « Localtis » du 3 novembre 2022 – France services saison 2 : qualité de services et formation des agents au programme Source : <a href="https://www.banquedesterritoires.fr/france-services-saison-2-qualite-de-services-et-formation-des-agents-au-programme">https://www.banquedesterritoires.fr/france-services-saison-2-qualite-de-services-et-formation-des-agents-au-programme</a>	Pages 6 à 8
Document 6	Extrait du document « missions prioritaires des préfectures 2022-2025 » Source : Ministère de l'intérieur	Pages 9 à 12
Document 7	Circulaire du 21 janvier 2021 relative à la mise en œuvre du volet « Inclusion Numérique » du plan de relance. Source : <a href="https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45126">https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45126</a>	Pages 13 et 14
Document 8	Circulaire Premier Ministre du 1 juillet 2019 relative à la création des espaces France services. Source : <a href="https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/44828">https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/44828</a>	Pages 15 à 20
Document 9	Désengagement des services publics. Question écrite n°21292 de M. Bernard BONNE Source : <a href="https://www.senat.fr/questions/base/2021/qSEQ210321292.html">https://www.senat.fr/questions/base/2021/qSEQ210321292.html</a>	Pages 21 et 22
Document 10	Les sous-préfets ruralité font le point sur l'agenda rural et l'offre d'ingénierie de l'ANCT Source : <a href="https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/les-sous-prefets-ruralite-font-le-point-sur-lagenda-rural-et-loffre-dingenierie-de-lanct-956">https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/les-sous-prefets-ruralite-font-le-point-sur-lagenda-rural-et-loffre-dingenierie-de-lanct-956</a>	Page 23
Document 11	Communiqué de presse du 3 juin 2022 du Conseil d'État Source : <a href="https://legifrance.gouv.fr/ceta/id/CETATEXT000008026368">https://legifrance.gouv.fr/ceta/id/CETATEXT000008026368</a>	Page 24



Lyon, vendredi 21 octobre 2022

## **Mairies & Maisons France Service** **25 propositions de l'Association des Maires ruraux de France**

**La première Maison France Service est la mairie. Elle est le lieu de premier niveau de service et d'accès aux services publics, à proximité immédiate, dans ce « premier kilomètre ». L'AMRF considère que les outils de mutualisation, labellisés ou non par l'Etat en Maison France Services (MFS), sont de bons outils complémentaires et indispensables. L'ensemble constitue un maillage unique en Europe et permet d'assurer une offre de service inédite, à parfaire, en particulier, grâce à une meilleure coordination.**

**L'AMRF fait 25 propositions à l'occasion du Comité de Pilotage du programme France Services, programme de l'Agence Nationale de la Cohésion des territoires (ANCT), en présence de Mme Caroline Cayeux, Ministre déléguée chargée des Collectivités territoriales et Stanislas Guérini, Ministre de la Transformation et de la Fonction Publiques.**

1. *Accroître le nombre de MFS labellisées pour atteindre à minima une par canton voire plus si la morphologie du territoire le justifie (temps d'accès & distance, etc...)*
2. *Donner une priorité au rural pour les 140 nouvelles labellisations annoncées par l'Etat en augmentant le nombre de MFS implantées dans les communes rurales (au sens de la nouvelle définition de l'Insee)*
3. *Mailler le territoire avec des solutions itinérantes, plus adaptées en zone rurale, et accueillies en mairie*
4. *Impliquer les associations d'élus au maillage départemental des MFS*
5. *Faire appliquer par tous les préfets la mesure 83 de l'Agenda rural : « Développer l'accueil de premier niveau en mairie, via une articulation efficace entre le réseau des Maisons France Services et le maillage des mairies qui y sont rattachées, et la formation des secrétaires de mairies »*
6. *Organiser régulièrement des réunions avec les secrétaires de mairie de toutes les communes voisines*
7. *Rendre accessible la plateforme d'informations des personnels MFS à toutes les secrétaires de mairie qui le demandent pour augmenter l'efficacité du service rendu, au plus près des habitants ruraux dès le « premier kilomètre », en « premier niveau ».*
8. *Permettre aux secrétaires de mairie des villages de devenir agent France Service*

9. *Créer une case « mairie de résidence » dans les outils de reporting demandé aux agents d'accueil*
10. *Assurer une présence dans chaque MFS des 9 opérateurs et réduire la part de Visio pour davantage de présence des opérateurs d'Etat sur site.*
11. *Garantir aux agents FS un accès privilégié à distance aux interlocuteurs des opérateurs d'Etat*
12. *Généraliser la présence d'un animateur départemental chargé des liens entre MFS et mairies*
13. *Financer ce poste à 100 % par l'Etat*
14. *Assouplir la conditionnalité des 2 ETP pour la labellisation MFS*
15. *Augmenter à 70 000 la participation de l'Etat au fonctionnement annuel*
16. *Compenser intégralement le coût du transfert des services de l'Etat qu'il a supprimés assumés par les MFS*
11. *Garantir la pérennité des MFS pendant la crise énergétique (clause de non fermeture)*
18. *Supprimer le loyer des MFS accueillis dans les bâtiments de l'Etat*
19. *Exclure des financements de la DETR le soutien au fonctionnement des MFS*
20. *Accompagner et valoriser (part de l'aide augmentée) l'importance des partenariats avec des opérateurs locaux qui renforce l'attractivité du lieu*
21. *Augmenter le fond de soutien permettant le recrutement de davantage d'agents en cas d'augmentation du nombre d'opérateurs nationaux*
22. *Doter chaque MFS d'un fond spécifique dédié à la communication et la promotion du service*
23. *Modifier la communication nationale en mentionnant le rôle clé des collectivités locales et outils intercommunaux dans l'existence des MFS*
24. *Instaurer des baromètres sur l'activité et les communiquer aux maires du périmètre*
25. *Conventionner avec chaque Maison France Service, pour que les conciliateurs de justice puissent y tenir des permanences. Mettre en place un dispositif sur rendez-vous en Mairie, pour les personnes qui ne peuvent se déplacer.*

*Pour le Bureau  
Michel Fournier  
Président de l'AMRF*

## **FRANCE SERVICES**

### **FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)**

#### **COMMENT SONT FINANÇÉES LES STRUCTURES FRANCE SERVICES ?**

L'Etat apporte un soutien financier aux France Services labellisées, ainsi qu'aux MSAP en cours de montée en gamme, tant par sa participation aux dépenses de fonctionnement de la structure (forfait de 30 000€) qu'en investissement.

Par ailleurs, l'Etat et ses partenaires contribuent également en nature à ce programme, en prenant partiellement en charge la formation des agents polyvalents et en mettant à disposition divers outils numériques (cf. partie II).

#### **FRANCE SERVICES N'EST-IL PAS UN PRÉTEXTE POUR MASQUER LE REPLI DES SERVICES PUBLICS ?**

France Services n'a pas vocation à fermer ni à se substituer à des structures existantes sur le territoire, mais bien à pallier, là où le besoin s'en fait sentir, les difficultés d'accès aux services publics constatés dans les territoires.

France Services incarne au contraire le retour du service public au cœur des territoires, mais initie également un mouvement de fond de transformation des lieux d'accueil de proximité. Partout, de nouveaux lieux hybrides, des tiers-lieux se créent dans les communes, qui mélangent plusieurs fonctions (médiathèque, relais d'assistantes maternelles, café associatif, espace de *coworking*...). Par le croisement des publics qui les fréquentent, ils recréent du lien social dans ces territoires.

Par ailleurs, l'implantation d'une France Services n'entraînera pas la fermeture des éventuelles antennes opérateurs encore présente sur le territoire. L'exercice de labellisation doit par ailleurs s'effectuer en étroite collaboration avec chacun des neuf partenaires, pour éviter d'éventuels projets d'implantation dans des communes encore couvertes de manière satisfaisante par leur offre de service.

#### **COMMENT L'OUTILLAGE NUMÉRIQUE PEUT-IL ÊTRE MIS EN PLACE DANS LES STRUCTURES LABELLISÉES ?**

L'interface destinée à l'animation de la communauté des agents polyvalents a été inalisée et installée dans les premières structures labellisées. La Banque des territoires de la Caisse des dépôts qui travaille sur son développement, prévoit le processus suivant pour chaque nouvelle labellisation :

1. Une maison voit sa labellisation conirmée ;
2. La Banque des territoires envoie à la structureun lien d'inscription à la plateforme France Services ;
3. La structure France Services crée son compte, inscrit ses agents sur la plateforme qui lui donne accès aux premières applications mentionnées plus haut (Bureau de l'agent, outil de reportinget Administration +).

Comme indiqué dans la partie formation, un webinairede prise en main a été mis en place.

Annexe 2 de la circulaire n°6094/SG du 1<sup>er</sup> juillet 2019 : L'offre de services peut être étoffée selon les besoins du territoire

L'extension locale de l'offre de service du ministère de l'intérieur au-delà du socle France Services peut s'envisager en fonction d'une analyse partagée avec la DMAT ([sdatbomat@interieur.gouv.fr](mailto:sdatbomat@interieur.gouv.fr)) et la direction métier.

**1. D'autres démarches dématérialisées peuvent étoffer le bouquet des services accompagnés localement par France Services**

En fonction du besoin local, d'autres démarches dématérialisées peuvent être identifiées comme pertinentes pour former les agents France Services à l'accompagnement des usagers dans leur utilisation. A titre d'exemple peut être cité l'accompagnement à la prise de rendez-vous en ligne dans les préfectures.

En revanche, les procédures relatives aux droits du séjour et de l'asile et à l'acquisition de la nationalité n'ont pas vocation à être accompagnées par les structures France Services.

**2. Des dispositifs de recueil peuvent être installés dans certaines structures France Services**

Le recueil et la remise de titres d'identité et de voyage n'ont pas vocation à intégrer le bouquet France Services. Toutefois, l'analyse territoriale des modalités d'accessibilité aux dispositifs de recueil (DR) peuvent localement justifier de l'ouvrir au réseau France Services. Leur attribution est proposée par le préfet au DMAT, qui en décide.

En effet, l'installation d'un DR fixe ou mobile en France Services ne peut pas être exclue dès lors qu'elle est utilisée par un agent municipal, dûment habilité par le maire et portée par une commune, ou plusieurs s'organisant avec d'autres, sous la forme de service commun au sein d'un EPCI ou au-delà, par le biais de la mise à disposition de personnel. Pour les autres types de porteur (association, opérateur, autre niveau de collectivité), le DR ne pourra être mobilisé qu'à la condition que son utilisation soit réservée à un agent communal dûment habilité.

# Accès aux services publics : les zones rurales pas si désertées

Source : <https://www.leprogres.fr/economie/2021/11/04/acces-aux-services-publics-les-zones-rurales-pas-si-desertees>

Les différents services publics sont inégalement répartis sur le territoire français. Mais les zones rurales ne sont pas forcément les plus désavantagées, et sont notamment mieux pourvues en agents hospitaliers, selon un site spécialisé en finances publiques.

Par La rédaction - 04 nov. 2021 à 07:30 | mis à jour le 04 nov. 2021 à 07:31

L'accès aux services publics est très inégal selon les zones géographiques, pointe une étude du site Fipeco, spécialisé dans les finances publiques. Sur la base du calcul du taux d'administration, c'est-à-dire du nombre d'agents publics civils pour 1 000 habitants, cette note affirme que « les départements ruraux ne sont pas systématiquement défavorisés ».

Sur l'ensemble du territoire, le taux d'administration est de 73 agents publics civils pour 1 000 habitants en 2019. Mais les écarts se creusent entre les départements et régions. Les inégalités les plus fortes concernent trois territoires : l'outre-mer à 90 pour 1 000, la Corse à 81 pour 1 000, et l'Ile-de-France et ses 82 agents publics pour 1 000 habitants, ce qui s'explique par le nombre important des administrations centrales dans la région francilienne.

"Le rapport entre les taux d'administration le plus fort et le plus faible par département (hors Paris) est d'environ 2 à 1, pour l'ensemble des trois fonctions publiques et pour les fonctions publiques d'État et locales, et d'environ 3 à 1 pour les effectifs des hôpitaux", a calculé Fipeco.

À cela s'ajoutent des inégalités départementales bien plus fortes : il y a 46,5 agents pour 1 000 habitants dans l'Ain et 93,9 dans la Haute-Vienne.

## "Le principe d'égalité ne paraît pas respecté"

Dans sa note le site Fipeco, qui a travaillé à partir des données du dernier rapport annuel de la fonction publique publié en septembre, met aussi en avant de fortes inégalités régionales entre la proportion de fonctionnaires d'État, de fonctionnaires territoriaux et de fonctionnaires hospitaliers.

Ainsi, l'écart est de 19 % entre la région la plus pourvue en fonctionnaires civils de l'État (Paca) et la moins pourvue (Pays de la Loire) ; il est de 47 % entre la région la plus dotée en fonctionnaires publics locaux (Paca) et la moins dotée (Grand Est) ; il est même de 53 % entre la région la plus pourvue en fonctionnaires hospitaliers (Bourgogne Franche-Comté) et la moins pourvue (Ile-de-France).

L'étude du Fipeco conclut que "la répartition des emplois publics ne semble pas correspondre aux besoins de la population et que le principe d'égalité devant le service public ne paraît pas respecté".

Cependant, les territoires ruraux ne sont pas plus lésés que les zones urbaines, comme le dénonçaient de nombreux gilets jaunes lors du mouvement social de 2018. "Les départements ruraux apparaissent notamment mieux pourvus en emplois publics hospitaliers que ceux de la région parisienne", affirme l'étude.

## France services saison 2 : qualité de services et formation des agents au programme

Publié le 3 novembre 2022, par Emilie Zapalski pour Localtis

Citoyenneté et services au public, Cohésion des territoires

En 2023, la phase 2 des maisons France services devrait reposer sur un réseau de près de 2.600 structures labellisées, plus que l'objectif annoncé. Pour cette phase, le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques compte mettre l'accent sur la qualité de services, la formation des agents et la couverture territoriale. De nouveaux partenariats sont aussi en cours de test.

© @Prefet30



Le déploiement des maisons France services se poursuit. En 2023, 140 structures supplémentaires seront labellisées pour compléter le maillage territorial du réseau. "On est à près de 10 millions de demandes accompagnées depuis 2020, date du lancement de cette politique majeure, détaille-t-on au ministère de la Transformation et de la Fonction publiques, avec 500.000 accompagnements mensuels." 99% des Français vivent à moins de 30 minutes d'une de ces maisons, y compris en outre-mer, ce qui était la promesse initiale, et même 94%

sont à moins de 20 minutes. "Le dispositif a fait une belle montée en charge, on a plus que doublé les accompagnements, détaille pour sa part Nicolas Turcat, chef de service éducation, inclusion numérique et service public à la Banque des Territoires, qui finance l'accompagnement et le déploiement du dispositif. Cela prend de l'ampleur en volume et en intensité."

Au total, 2.379 maisons ont été labellisées permettant un accompagnement sur les démarches de neuf partenaires nationaux (1). L'objectif de 2.500 d'ici la fin de l'année 2022 sera donc tenu et même dépassé, avec une vague de labellisation à venir en novembre. On devrait alors être autour des 2.600. 127 bus sont aussi disponibles dans une stratégie "d'aller vers" les populations.

## **Un audit triennal pour vérifier la conformité du label**

Parmi les demandes les plus traitées : la retraite, les impôts, le logement, l'énergie, les mobilités, le RSA et la prime d'activité, et l'immatriculation des véhicules. Les retours en termes de satisfaction sont plutôt bons : 80% des démarches sont entièrement résolues dès la première visite, et 94% des usagers sont satisfaits. 98% recommandent même à leurs proches ces structures. Des remontées issues des 500 bornes déployées pour recueillir les avis des utilisateurs des France services. Une enquête mystère a aussi permis de compléter ces retours. "Nous identifions tout ce qui dysfonctionne et mettons en place des correctifs à l'échelle de chaque France services, souligne l'ANCT. Il n'y a pas de problème majeur structurant."

Pour la saison 2 des maisons qui commence en 2023, la qualité des services fait partie des éléments qui seront approfondis avec un plan d'audit triennal réalisé par un expert indépendant, pour vérifier la conformité du label et surtout s'assurer que toutes les maisons présentes sur le territoire sont au niveau du cahier des charges. "Nous avons un enjeu important avec la formation des agents, explique-t-on également au ministère de la Transformation et de la Fonction publiques. Il faut investir davantage dans les compétences, la valorisation du métier, la fiche de poste et le référentiel métier qui n'existe pas encore." Le temps de formation des agents sera doublé en 2023 pour passer à deux semaines complètes en présentiel. "La maison France services c'est un premier recours, avec une dimension relationnelle très importante, explique pour sa part Nicolas Turcat. C'est ce qui va redonner une dimension humaine au service public ; l'enjeu n'est pas seulement de doubler la formation des agents, mais de l'intensifier en termes d'accompagnement, dans le domaine de la médiation."

## **Intensifier la stratégie "d'aller vers"**

Concernant la couverture territoriale, que certaines associations d'élus, dont l'Association des maires ruraux de France (AMRF), souhaiteraient voir plus étendue pour aller vers une maison

par canton voire plus selon la morphologie du territoire, le ministère tempère. "Il y a des endroits où il n'y a pas forcément nécessité de densifier le réseau, il faut regarder à la loupe les besoins". Pour la Banque des Territoires, le meilleur indicateur reste l'indice de fragilité numérique. "On sait que cet indice est plus ou moins fort selon les territoires, moins fort dans les territoires très denses, et plus fort dans le rural, souligne Nicolas Turcat. Au lieu d'avoir une géographie de périmètre, on pourrait s'attacher à cet indice et compléter ou densifier le réseau dans certaines zones où il est particulièrement fort."

Nicolas Turcat estime aussi qu'il faudrait mieux prendre en compte la dimension urbaine, le dispositif étant surtout implanté dans le rural. "Il pourrait gagner en intensité dans les grandes villes et métropoles", indique-t-il. Un avis partagé par l'ANCT, qui, dans cette deuxième phase, compte porter une attention particulière non seulement sur la couverture cantonale mais aussi sur quartiers prioritaires de la politique de la ville, notamment en Île-de-France. Les territoires de montagne et les petites villes seront aussi ciblés.

La stratégie "d'aller vers" sera également intensifiée. Une mission a été confiée sur le sujet au sénateur du Cantal Bernard Delcros. "Il faut regarder, au-delà du réseau de bus France services, ce que l'on peut mettre en œuvre, explique-t-on au ministère, avec des solutions de covoiturage, de navettes solidaires dans les mairies, etc. On a un maillage très fin mais il faut aller plus loin."

## **De nouveaux partenariats en test**

Concernant le financement, de nombreuses voix se sont élevées pour demander une rallonge. À l'heure actuelle, l'enveloppe totale d'une maison s'établit à 30.000 euros par an, la moitié issue de l'État par le fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT), l'autre des opérateurs nationaux, via le fonds national France services (FNFS). En octobre 2022, l'AMRF a demandé d'augmenter le budget à 70.000 euros. Les sénateurs ont quant à eux proposé de porter l'enveloppe à 50.000 euros après une consultation des élus locaux (voir notre article du 18 juillet 2022). "La subvention annuelle de 30.000 euros est pérennisée, ce qui n'a pas toujours été le cas lors des précédentes politiques", se contente de répondre le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques.

La saison 2 sera aussi l'occasion de tester d'autres partenaires potentiels, au-delà des neuf qui font aujourd'hui partie du dispositif. Mais l'idée est d'y aller progressivement, pour que les agents puissent suivre la cadence et intégrer les informations et les relations liées à ces éventuels nouveaux partenaires. Une expérimentation est en cours avec la Banque de France dans huit départements (Aube, Dordogne, Landes, Manche, Mayenne, Nièvre, Savoie, Var) sur les questions financières des ménages notamment, et avec les Points information jeunesse (PIJ) dans les Hauts-de-France et en Pays de la Loire. Des discussions sont aussi en cours avec le Cnous ou l'Agence nationale de l'habitat (Anah) sur MaPrimeRenov', qui fait l'objet d'un besoin fort d'accompagnement.

## Élargir et diversifier les conditions d'accueil du public

Si le plan « préfectures nouvelle génération » a donné lieu en 2017 à la fermeture des guichets d'accueil général du public, la dématérialisation croissante des procédures (qui a pu s'accompagner de l'émergence de nouvelles « fractures » telles que l'illectronisme), la mise en place de nouveaux réseaux (programme France Services) ou de nouveaux référentiels (programme Services Publics +) ainsi que la réforme de l'organisation territoriale de l'État (avec la mise en place des secrétariats généraux communs en 2021, qui exercent notamment les missions relatives au courrier et à l'accueil téléphonique pour le compte de la préfecture) invitent à repenser la façon dont les préfectures et les sous-préfectures accueillent les usagers.

### 6.1 Favoriser l'élargissement de l'offre de services et l'amélioration des conditions d'accueil des usagers

*Expérimenter l'élargissement de l'offre de services des points d'accueil numériques à l'ensemble des téléprocédures relevant du ministère de l'Intérieur*

Une expérimentation visant à confier de nouvelles missions aux points d'accueil numériques mis en place à compter de 2017 dans les préfectures et les sous-préfectures est lancée en 2022 au travers du projet « PAN+ ». Cet élargissement pourra concerner l'ensemble des téléprocédures du ministère de l'Intérieur alors que les points d'accueil numériques ne concernent aujourd'hui que les seules démarches liées aux titres d'identité et de voyage (ainsi que les démarches étrangers dans le cadre du dispositif e-MERAUDE depuis 2021 ; cf. supra, IV).

Au-delà de la mise en place de ces PAN+, il conviendra pour les années qui viennent d'être en capacité d'accompagner tant l'utilisateur en rupture avec le numérique que l'utilisateur confronté à un problème complexe lors de l'accomplissement d'une démarche.

Pour satisfaire les besoins de ces deux types d'utilisateurs dans un contexte d'élargissement de leur bouquet de prestations, les « PAN + » ne se traduiront pas par la création d'un nouvel accueil physique général, mais par l'amélioration d'un accueil de premier niveau simple.

L'expérimentation permettra de confirmer la pertinence d'une telle organisation avant d'envisager la généralisation du dispositif à l'ensemble des préfectures et sous-préfectures. Pour ce faire, les gains en effectifs issus de la dématérialisation des procédures pourront être en partie réalloués au profit de la mission d'accueil du public.

L'équipement matériel et l'adaptation spatiale éventuelle des locaux abritant un point d'accueil numérique seront pris en compte dans le cadre d'un tel élargissement. Le cahier des charges des points d'accueil numériques sera également revu. Enfin, une spécialisation thématique de certains points d'accueil numériques pourra être envisagée.

## *Mieux coordonner l'accueil omni-canal des usagers*

Les conclusions du grand débat national en 2019, la persistance de situations de fracture numérique et d'illectronisme ou encore la fréquentation importante des actuels points d'accueil numériques ont confirmé la nécessité de renforcer les modalités d'accueil du public.

La création en 2021 des secrétariats généraux communs est venue modifier l'organisation antérieure de la mission d'accueil des usagers, avec des tâches qui relèvent désormais de ces nouveaux services, comme l'accueil téléphonique ou la gestion du courrier, et d'autres qui relèvent toujours de la préfecture, notamment pour l'animation des points d'accueil numériques. Par ailleurs, des marges d'amélioration existent en matière d'articulation entre l'accueil physique et l'accueil téléphonique.

Dans ce contexte, une réflexion sera engagée dans chaque préfecture pour clarifier et, le cas échéant, unifier le pilotage de la mission accueil, sans préjudice des attributions du secrétariat général commun. Le responsable de la mission accueil sera ainsi appelé à animer le réseau des acteurs de l'accueil au sein de la préfecture, des sous-préfectures et du secrétariat général commun, qu'il s'agisse du référent numérique, des équipes des points d'accueil numériques, des standards ou des bureaux chargés du courrier et de l'accueil ainsi que de l'accueil des étrangers.

Expérimenter le recours aux agents conversationnels d'information du public  
Au-delà de l'accueil strictement physique des usagers, plusieurs préfectures déploient désormais un agent conversationnel (dit également chatbot) qui permet à l'utilisateur de questionner la préfecture directement sur internet en ouvrant une fenêtre de dialogue et de recevoir en temps réel des réponses automatiquement générées par un robot. De nouvelles expérimentations seront prochainement lancées. Cette modalité de service à l'utilisateur, destinée à répondre à certaines demandes de premier niveau, complétera en effet utilement l'information disponible sur le site internet départemental de l'État, qui fera l'objet d'une refonte courant 2022, et dans les points d'accueils numériques.

Dans le cadre de la refonte du référentiel Qual-e-pref, revoir le module obligatoire relatif à l'accueil du public

Afin de mieux évaluer la qualité de l'accueil en préfecture et de s'assurer du respect de critères d'exigence renforcés, le module obligatoire relatif à l'accueil sera revu dans le cadre de la refonte à venir du référentiel qualité des préfectures Qual-e-pref.

## 6.2 Professionnaliser l'accueil en préfecture

### *Développer une offre complète de formation aux métiers de l'accueil du public*

Les préfets veilleront à ce que les agents chargés de l'accueil du public, de même que les volontaires du service civique mobilisés sur les points d'accueil numériques, bénéficient systématiquement du plan ministériel de formation, notamment pour ce qui concerne les formations d'ores et déjà disponibles au bénéfice des agents en points d'accueil numériques en matière d'accompagnement des usagers, de téléprocédures et de gestion des conflits.

Le parcours de formation existant sera en outre enrichi et élargi à l'ensemble des agents en position d'accueil par des séquences spécifiques sur l'accueil physique, les collaborations avec d'autres administrations et les publics à besoins spécifiques (illettrisme, illettrisme, handicap, non francophones...).

Le traitement des sollicitations téléphoniques doit aussi faire l'objet d'une réflexion propre. Il convient de renforcer la réponse directe aux appels et éviter que ceux-ci aboutissent sur une messagerie vocale. La majeure partie des appels porte toutefois sur l'état d'avancement de l'instruction d'une démarche. Sans nécessairement devoir être priorisé, le renseignement téléphonique ne doit donc pas être négligé.

À cet égard, des travaux interministériels sont conduits sur le sujet sous l'égide de la direction générale de l'administration et de la fonction publique et de la direction interministérielle de la transformation publique, auxquels le ministère de l'Intérieur s'associera.

Renforcer l'attractivité des postes d'accueil du public, y compris au plan indemnitaire

L'occupation d'un emploi en contact avec les usagers expose à des tensions et risques particuliers qui doivent donner lieu à une rétribution incitative et marque de reconnaissance. Plusieurs pistes de valorisation indemnitaire des agents seront expertisées par la direction des ressources humaines (nouvelle bonification indemnitaire, augmentation du complément indemnitaire annuel, indemnité temporaire de mobilité dans les départements les moins attractifs, crédits de représentation type bons de coiffure, tenue vestimentaire, etc.).

Prioriser la nomination de titulaires sur les emplois d'accueil du public

Pour répondre à l'ambition d'un accueil renforcé et omni-canal en préfecture, il est indispensable de pourvoir en priorité les emplois d'accueil avec des agents titulaires. Les préfets y veilleront tout particulièrement. Cela ne fait pas obstacle à ce qu'en particulier des volontaires du service civique assistent, dans le cadre de missions agréées par l'agence du service civique, ces agents, notamment au titre du pré-accueil ou de la médiation numérique de base.

### **6.3 Améliorer la coordination de la préfecture avec les autres services d'accueil du public de proximité**

Le développement depuis 2020 du réseau France Services et l'existence d'autres services de proximité à l'utilisateur, telles que les banques de recueil placées auprès des communes, doivent conduire la préfecture à renforcer ses partenariats et sa coordination avec les autres acteurs locaux.

#### *Renforcer le réseau des services d'accueil du public*

Dans chaque département, un réseau des acteurs de l'accès des usagers aux services publics pourra être mis en place à l'initiative de la préfecture, en lien notamment avec les responsables des structures France Services et des structures communales, intercommunales, départementales ou régionales destinées au public. Ce réseau aura pour objectif de mieux coordonner les différentes formes d'accueil de l'utilisateur pour améliorer son orientation et la lisibilité de l'offre de services publics dans le département, en cohérence avec le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Favoriser la coordination entre les points d'accueil numériques et les structures France Services

La disparité des organisations et des enjeux selon les départements, ainsi que l'objectif d'une meilleure orientation des usagers et d'une lisibilité accrue de l'offre des différents réseaux, plaident en faveur de la formalisation d'échanges de bonnes pratiques et de réunions de coordination entre les structures France Services et les points d'accueil numériques.

Dans ce cadre, le ministère de l'Intérieur engagera des travaux avec l'agence nationale de la cohésion des territoires afin de développer un partenariat national qui pourra être déployé localement. Ce partenariat facilitera le travail de coordination et d'animation que le préfet, délégué territorial de l'agence nationale de la cohésion des territoires, doit réaliser à son niveau avec les structures France Services, les collectivités et les représentants territoriaux des partenaires nationaux du programme France Services.

Poursuivre la labellisation de sous-préfectures en tant que structures France Services

Pour accentuer la visibilité et la lisibilité de l'offre de services au public, l'implantation de structures France Services au sein de sous-préfectures continuera d'être encouragée, notamment au moyen d'un accompagnement financier à la réalisation des travaux d'aménagement afférent par le programme 354.



# GOVERNEMENT

Liberté  
Égalité  
fraternité

Les ministres  
à  
Mesdames et Messieurs les préfets de départements  
  
Pour information  
Mesdames et Messieurs les préfets de régions

NOR : TERB2102382J

Objet : mise en œuvre du volet « inclusion numérique » du plan de relance

L'accompagnement au numérique pour tous, partout sur le territoire, constitue une priorité du Gouvernement. Dans le cadre du plan de relance, 250 millions d'euros sont destinés à faciliter, pour tous les Français, l'usage du numérique au quotidien. Cette mobilisation inédite de l'Etat est une réponse à l'urgence d'accompagner près de 13 millions de Français éloignés du numérique. Elle complète les investissements publics réalisés pour le déploiement généralisé d'une connexion internet à très haut débit (fixe et mobile) et pour lesquels 240 millions d'euros supplémentaires sont également financés dans le cadre de la relance.

Le volet inclusion numérique du plan de relance, piloté par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, comprend 3 axes :

1. La formation et le déploiement de 4 000 Conseillers numériques France Services sur l'ensemble du territoire, qui auront pour mission de :
  - o Soutenir les Français dans leurs usages quotidiens du numérique : travailler à distance, consulter un médecin, vendre un objet, acheter en ligne, etc. ;
  - o Sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques: s'informer et apprendre à vérifier les sources, protéger ses données personnelles, maîtriser les réseaux sociaux, suivre la scolarité de ses enfants, etc. ;
  - o Rendre autonomes pour savoir utiliser seul le numérique pour ses démarches administratives en ligne.

Les Conseillers numériques organiseront notamment des ateliers numériques individuels ou collectifs sur ces trois thématiques ; créeront des activités d'initiation au numérique dans des lieux de passage (mairies, bibliothèques, France Services, marchés, locaux commerciaux, etc.) ou lors d'événements ponctuels ; ils participeront à toute autre démarche d'accompagnement aux usages numériques (plate-forme téléphonique locale, portes ouvertes, etc...). Un recensement des missions pouvant être confiées à un Conseiller numérique France Services

FRANCE SERVICES

Les Conseillers numériques sont recrutés par les collectivités territoriales et les structures associatives et de l'ESS volontaires, qui bénéficieront alors d'un soutien financier de l'Etat (40 à 50K€ par conseiller) dans le cadre d'un appel à projet initié par l'ANCT.

Afin de garantir un déploiement efficace et un maillage optimal des Conseillers numériques France Services sur le territoire de votre département, vous veillerez à l'instauration d'un dialogue entre les collectivités territoriales permettant une mise en œuvre coordonnée du dispositif. Vous trouverez ci-joint la liste des structures locales qui ont indiqué à l'ANCT envisager d'accueillir un ou plusieurs Conseillers numériques. A partir de cette liste, vous transmettez au plus tard le 19 février 2021 vos premières propositions de structures d'accueil de Conseillers numériques France Services. Vous les élaborerez en veillant à la pertinence du maillage territorial et à l'articulation avec les dispositifs existants, à commencer par les espaces France Services.

Vous pourrez également identifier des structures non encore candidates, qu'il serait opportun de solliciter lors d'une prochaine vague de recrutement pour que l'équilibre territorial soit atteint.

Des accords préalables de principe pourront être signés avec les territoires particulièrement avancés dans la mise en œuvre de leurs stratégies locales d'inclusion numérique. Ils officialiseront l'action de l'Etat dans le déploiement des Conseillers numériques France Services.

Sur cet axe, un premier état d'avancement sera réalisé au 31 mars 2021.

## **2. Le développement de solutions innovantes d'accueil en proximité qui viennent renforcer le maillage des lieux de médiation numérique :**

Dans les prochaines semaines, des instructions complémentaires concernant le soutien aux lieux de proximité réalisant ou souhaitant réaliser des activités d'inclusion numérique vous seront communiquées, en particulier pour les accueils en mairie, les structures associatives et les différentes formes de tiers-lieux. Une enveloppe de 40M€ sera dédiée à cet axe du plan de relance qui visera à soutenir :

- o le déploiement de lieux d'inclusion numérique par la conception, la diffusion et l'acquisition de kits mobiliers d'espaces de médiation numérique attractifs et visibles,
- o la labellisation, l'appropriation et l'acquisition d'outils pédagogiques
- o l'acquisition de matériel informatique issu de filières de réemploi et de recyclage.

## **3. L'outillage des aidants professionnels et la généralisation du service public numérique Aidants Connect :**

En fonction du rythme de déploiement de cet outil d'accompagnement dans tous les territoires vous organiserez une réunion départementale de présentation d'*Aidants Connect* pour promouvoir l'adoption par le maximum de structures d'accueil de ce service public numérique sécurisé. Il vise à accompagner les Français les plus en difficulté avec le numérique. L'objectif du Gouvernement est de former 20 000 agents habilités *Aidants Connect* en 2021.

Pour toute question complémentaire, vous pouvez compter sur la disponibilité des équipes de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires [conseiller-numerique@anct.gouv.fr](mailto:conseiller-numerique@anct.gouv.fr).

Nous vous remercions de votre mobilisation sur ces différentes actions, que vous pourrez valoriser dans le volet numérique des contrats de relance et de transition écologique et qui feront l'objet d'une première évaluation au plus tard le 30 juin 2021.

Le 21 janvier 2021

*Le Premier Ministre*

n° 6094/SG

Paris, le 1er juillet 2019

à

Mesdames et Messieurs les préfets de région  
Mesdames et Messieurs les préfets de  
département

**Objet :** Création de France Services.

**Annexes :** 1. : l'offre et la qualité de services au sein du réseau France Services ;  
2. : le maillage du réseau France Services ;

Le Président de la République a décidé le 25 avril 2019 la mise en place d'un réseau France Services qui doit permettre à nos concitoyens de procéder aux principales démarches administratives du quotidien au plus près du terrain. Le réseau France Services poursuit trois objectifs :

- une plus grande accessibilité des services publics au travers d'accueils physiques polyvalents – les Maisons France Services – ou de services publics itinérants, les Bus France Services ;
- une plus grande simplicité des démarches administratives avec le regroupement en un même lieu, physique ou itinérant, des services de l'État, des opérateurs et des collectivités territoriales afin de lutter contre l'errance administrative et d'apporter aux citoyens une réponse sur place, sans avoir à les diriger vers un autre guichet ;
- une qualité de service substantiellement renforcée avec la mise en place d'un plan de formation d'agents polyvalents et la définition d'un panier de services homogène dans l'ensemble du réseau France Services.

Cette nouvelle ambition s'appuie sur une refonte complète du réseau existant des Maisons de services au public (MSAP) – qui obtiendront le label France Services à la stricte condition qu'elles respectent les nouvelles exigences de qualité de services - ainsi que sur l'ouverture de nouvelles implantations France Services là où sont les besoins, prioritairement dans les cantons ruraux et les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

.../...

Les Maisons France Services devront être prioritairement accueillies dans les mairies, sous-préfectures, trésoreries, bureaux postaux, mais pourront également être instituées au sein des gendarmeries, centres sociaux, locaux associatifs et lieux culturels existants.

Afin de développer rapidement le réseau France Services, il vous est demandé de transmettre pour le 15 septembre 2019, en vous appuyant sur le questionnaire d'audit :

1. La liste des MSAP de votre région, qui, de votre point de vue, pourront présenter les garanties de qualité et d'accueil pour être labellisées Maisons France Services au 1er janvier 2020.

2. La liste des projets de nouvelles implantations France Services (Maisons ou Bus) que vous proposez d'ouvrir à cette même date. Cette liste sera établie après concertation avec les élus locaux au regard du Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public et en mettant en synergie les points d'accueil de l'État et des collectivités locales sur le territoire. Vous instruirez en particulier l'opportunité de soutenir un projet de Bus France Services par département, qui pourra bénéficier, en plus du soutien au fonctionnement courant, d'une aide à l'investissement financée par une enveloppe exceptionnelle de la Caisse des dépôts et des consignations.

3. Un plan de montée en gamme de toutes les MSAP de votre région qui doivent faire l'objet d'un accompagnement renforcé afin d'atteindre le niveau de qualité France Services. Les MSAP auront jusqu'au 31 décembre 2021 pour obtenir leur homologation. Passé ce délai, elles ne recevront plus de financement de l'État.

L'objectif que j'ai fixé lors de mon discours de politique générale est de disposer d'un réseau de 300 points France Services au 1er janvier 2020, dans la perspective de couvrir chaque canton d'ici 2022. J'attire votre attention sur la nécessité de veiller à la réussite de cette étape qui doit marquer pour nos concitoyens un changement important dans l'offre de service public. J'insiste en particulier sur l'importance qui s'attache à ce que les Français puissent accéder, par ce guichet rénové, d'une part, à l'intégralité de l'offre de services définie en annexe, et, d'autre part, à une réponse complète, qui ne se borne pas à une mise en relation avec d'autres services.

Je serai attentif aux résultats obtenus et vous demande votre pleine mobilisation sur ce chantier d'initiative présidentielle.

Édouard PHILIPPE



## Annexe 1 : l'offre et la qualité de service au sein du réseau France Services

### A. Un socle de services commun à l'ensemble des maisons France Services

Face au constat de l'hétérogénéité de la qualité et du service rendu au sein du réseau actuel des Maisons de services au public (MSAP), le réseau France Services doit proposer une offre garantie de service plus exigeante et plus homogène sous la forme d'un premier accueil et d'un accompagnement aux démarches en ligne assuré par **au moins deux agents polyvalents présents en permanence** (en « front office »). Pour parvenir à cette montée en gamme, l'État pourra mettre à disposition – en fonction des besoins locaux – un agent (agents de préfectures, sous-préfectures ou de trésoreries, notamment).

**Tous les partenaires de cette politique publique<sup>1</sup> seront impérativement présents dans chaque structure en :**

- désignant des référents locaux « back office » (un par implantation France Services) facilement joignables, pour assurer la résolution des cas les plus complexes **sans que l'utilisateur ait à se déplacer dans un autre guichet** (critère impératif conditionnant la labellisation France Services) ;

- et / ou en faisant réaliser par leurs agents des permanences physiques au sein des structures France Services :

- et /ou en faisant réaliser par leurs agents des rendez-vous en visio-conférence, permettant à l'utilisateur d'obtenir, depuis le point France Services, un accompagnement sur les démarches les plus complexes.

Ces modalités de contact (permanence physique ; rendez-vous en visioconférence) peuvent être différenciées selon les partenaires mais toutes les implantations France Services **devront être équipées d'un dispositif de visio-conférence d'ici à 2022.**

Les agents polyvalents France Services bénéficieront d'une formation renforcée – effectuée avec le concours du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) – au premier accueil et à l'accompagnement aux démarches en ligne ainsi qu'une formation des opérateurs et ministères partenaires.

Pour assurer la labellisation France Services et vous assurer de la qualité des services offerts à nos concitoyens, vous vous appuyerez sur **deux documents de référence**. Ils ont été rédigés en concertation avec les ministères, les opérateurs, les associations d'élus, réseaux associatifs et porteurs de maisons de services au public, partenaires de cette démarche. Il s'agit de :

- la « **Charte nationale d'engagement** » : elle impose notamment un socle de services minimal, des horaires d'ouverture, des exigences en matière de formation des agents

---

<sup>1</sup> La Poste, les opérateurs partenaires (Caisse nationale d'assurance vieillesse, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale des allocations familiales, Mutualité sociale agricole, Pôle emploi), les ministères partenaires (comptes publics, justice, intérieur).

polyvalents, des critères d'équipement et d'aménagement des espaces et un *reporting* des activités par structure ;

- le « **Bouquet de services** » : c'est le détail précis du socle de services proposé au public. Ce document devra être affiché dans toutes les structures France Services.

Vous veillerez, avec le référent « accessibilité des services au public » de votre préfecture, qui doit désormais être membre du corps préfectoral, au respect de ces deux documents.

#### B. Transformation des Maisons de services au public en Maisons France Services :

L'ambition de France Services en termes de qualité de service rendu à l'utilisateur étant nettement plus élevée que celle des actuelles MSAP, il vous appartient de conduire, sur la base de la nouvelle Charte d'engagement et du nouveau bouquet de services, l'évaluation de chacune des Maisons de service au public existante, pour envisager les conditions de leur homologation en Maisons France Services.

À cette fin, le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) a établi une **grille d'évaluation**, co-construite avec les parties prenantes, pour évaluer l'offre et la qualité du service actuellement rendu dans les Maisons de services au public et estimer leur capacité à se transformer en Maison France Services.

Cette grille impose un minimum obligatoire de prestations au public sur trente points (avec des critères devant être impérativement respectés) et la possibilité de cumuler des « points bonus » pour récompenser et valoriser les initiatives locales (jusqu'à soixante-dix points).

Le questionnaire d'évaluation porte notamment sur le niveau d'équipement, la présence d'un espace de confidentialité, le niveau de formation des agents présents et les horaires d'ouverture. La maîtrise des processus d'accompagnement aux différentes démarches des opérateurs et la qualité de la couverture numérique sont également évaluées, pour que des mesures correctrices puissent être mises en œuvre, lorsque des besoins auront été identifiés.

Le questionnaire d'évaluation sera adressé début juillet aux responsables des 1 340 Maisons de services au public reconnues et ouvertes entre 2015 et décembre 2018. Les réponses au questionnaire étant à ce stade déclaratives, ces dernières seront croisées avec le **retour d'enquêtes mystères**, pilotées par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) dans le cadre du « Baromètre Marianne » sur la qualité de l'accueil dans les services au public.

**Les préfets de département seront chargés de l'homologation « France Services » des Maisons de services au public existantes.** Les préfets de région seront responsables de l'allocation des moyens entre les différents départements. Le CGET procédera à des audits qui permettront au Gouvernement de s'assurer de l'homogénéité et de la qualité de la démarche.

**En vous appuyant sur les résultats des questionnaires d'évaluation, vous serez chargé de transmettre au CGET, pour le 15 septembre, la liste des MSAP qui pourront être transformées en Maisons France Services au 1<sup>er</sup> janvier 2020.**

Les MSAP qui ne respecteront pas les 30 points minimum obligatoires de la grille d'audit ne seront pas homologuées France Services. Elles feront l'objet d'un accompagnement renforcé, assuré par les préfetures de départements en relation avec les élus concernés, l'équipe du CGET et de la CDC/Poste, jusqu'à obtention du niveau de qualité requis.

Vous serez chargé d'établir avec les porteurs de ces structures un **plan de montée en qualité**, avec des échéances calendaires précises. Les MSAP auront jusqu'au 31 décembre 2021 pour obtenir leur homologation. Passé ce délai, elles ne recevront plus de financement de l'Etat. Le plan de montée en qualité devra être transmis au CGET le 15 septembre au plus tard.

Une campagne d'évaluation sera conduite chaque année, et elle inclura à compter de 2020 un volet de satisfaction des usagers de France Services sur la qualité du service rendu. Chaque année, ces résultats seront rendus publics.

Les préfetures informeront annuellement le comité de pilotage national des actions menées et des progrès réalisés dans la qualité des services rendus dans le réseau France Services.

### **Annexe 2 : le maillage du réseau France Services**

Le Gouvernement a décidé d'engager dès le 1<sup>er</sup> janvier 2020 l'ouverture de **300 implantations France Services** qui seront réparties entre nouvelles implantations et labellisation de MSAP qui respecteront les nouvelles exigences de qualité de services. L'objectif est de couvrir, avant fin 2022, l'ensemble des cantons. Les nouveaux projets d'implantation seront portés par des collectivités territoriales, des associations, des opérateurs partenaires (exemple : MSA) ou par La Poste.

Ces nouveaux projets d'implantation *France Services* devront être décidés sur la base de cinq critères de priorité :

- i. **identifier les zones éloignées d'une offre existante** de services publics (opérateurs sociaux ou pôle emploi, service de l'État ou maison de services au public existante) ;
- ii. **prioriser la localisation de *France Services* dans les petites centralités et les quartiers prioritaires de la politique de la ville** ;
- iii. **encourager et prioriser le déploiement de solutions itinérantes** pour renforcer le réseau des structures mobiles existantes ;
- iv. **favoriser l'implantation dans les lieux de passage habituels des habitants des territoires** concernés (tiers lieux, médiathèques, cité scolaire, etc...) ;
- v. **porter une attention particulière au déploiement de nouveaux projets dans les territoires d'outre-mer**, afin d'y réduire le déficit actuel d'accessibilité aux services publics.

Afin de vous accompagner dans ce travail, vous recevrez de la part du Commissariat général à l'égalité des territoires, des cartes départementales présentant les implantations des opérateurs, des services de l'État et des MSAP.

Votre réflexion relative aux nouvelles implantations devra s'effectuer en concertation avec les relais territoriaux des opérateurs, le président du conseil départemental, les représentants des associations d'élus, le président du Conseil départemental d'accès au Droit (CDAD), le président de la Commission départementale de présence postale territoriale, le directeur départemental des Finances publiques et le directeur départemental de La Poste.

La **mutualisation avec des structures et services préexistants (mairies, établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), sous-préfectures, trésoreries, gendarmeries, centres sociaux, tiers-lieux, locaux associatifs)** devra être **vivement encouragée**. Vous veillerez à faire valider par les maires et les intercommunalités concernés la nature du portage de chaque nouvelle structure France Services, que ce soit par une collectivité, La Poste, un autre opérateur, une association.

Vous devrez impérativement indiquer, pour chacune de ces structures, la **contribution précise des services de l'État à son fonctionnement** (mises à disposition et/ou permanences physiques des agents des sous-préfectures, des trésoreries, des gendarmeries, par exemple ; mises à disposition de locaux, notamment).

En plus de ces nouvelles implantations, La Poste s'est engagée à créer **250 équipes de facteurs mobiles** qui se déplaceront au domicile des usagers pour les accompagner gratuitement dans leurs démarches administratives. Vous veillerez, en lien avec les représentants départementaux de La Poste, à la bonne articulation entre ces équipes mobiles et les implantations *France Services*.

# Désengagement des services publics de proximité

15<sup>e</sup> législature

## Question écrite n° 21292 de [M. Bernard Bonne](#) (Loire - Les Républicains)

publiée dans le JO Sénat du 11/03/2021 - page 1520

M. Bernard Bonne attire l'attention de Mme la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales sur l'affaiblissement et le désengagement des services publics de proximité dans les territoires.

Une logique purement comptable s'est substituée aux objectifs traditionnels du service public qui permettent en principe à chacun de bénéficier d'un ensemble de politiques indispensables à la vie de tous les jours et qui échappent ainsi à une logique purement économique.

Ainsi, dans le département de la Loire, la banque de France ne compte plus que 37 agents contre une centaine il y a dix ans. Cette politique de réduction des effectifs met en péril l'existence même de ce service public bancaire et pénalise notamment les acteurs économiques qui peuvent de plus en plus difficilement bénéficier de l'expertise de proximité attendue.

De même, la présence de services postaux dans le milieu rural mais aussi dans les quartiers relevant de la politique de la ville est de plus en plus réduite et le développement des relais postaux notamment auprès de commerces préexistants ne saurait constituer la seule réponse aux défis posés par l'évolution des comportements des usagers.

La crise sanitaire actuelle a démontré la nécessité de reconstruire le service public en le modernisant, en l'adaptant et en lui permettant de répondre efficacement aux attentes des Français en prenant en compte les difficultés sociétales découlant du vieillissement d'une partie de la population.

Il ne faudrait pas que les usagers soient uniquement perçus comme des clients.

Aussi souhaite-il connaître les intentions du Gouvernement afin que soit confortée la présence humaine des services publics sur l'ensemble du territoire et demande à ce que la future loi « décentralisation, différenciation, déconcentration, décomplexification » (4D) apporte un souffle nouveau à la décentralisation et renforce les services publics.

## Réponse du Ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales

publiée dans le JO Sénat du 30/09/2021 - page 5629

Le projet de loi relatif à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale, présenté en Conseil des ministres le 12 mai dernier et actuellement en discussion au Sénat, a pour ambition de répondre aux attentes concrètes des élus locaux et

de nos concitoyens. Le projet de loi vise à conforter l'action des élus locaux mais également celle des services déconcentrés de l'Etat dans leurs missions et dans leur rôle d'appui aux porteurs de projets. Il prévoit notamment un article consacré aux espaces France services afin d'inscrire dans la loi les nouvelles exigences portées par le Gouvernement en termes d'accès aux services publics. Depuis 2019, le déploiement de l'offre France Services sur l'ensemble du territoire facilite les démarches administratives du quotidien grâce à la présence dans chaque structure d'au moins deux agents d'accueil, formés et disponibles. À terme, chaque Français doit pouvoir accéder à un espace France Services à moins de 30 minutes de chez lui. Au total, ce sont 2 500 structures qui seront déployées sur le territoire d'ici la fin de 2022, dont au moins 25 dans le département de la Loire. Au 15 avril 2021, ce département compte d'ores-et-déjà 14 structures labellisées France Services. En outre, deux appels à projets lancés en 2020 vont permettre de déployer 80 bus France Services qui permettront de rapprocher les services publics des usagers au sein des quartiers prioritaires de la politique de la ville et des territoires ruraux. Pour assurer son fonctionnement, chaque structure labellisée « France Services » perçoit un forfait annuel de fonctionnement de 30 000 euros, 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 interopérateurs - FIO). S'ajoute à ce financement une aide à l'investissement à hauteur de 60 000 euros pour les France Services itinérantes. L'Etat prend également en charge la formation des agents, l'animation du réseau ainsi que le déploiement des outils informatiques par le biais de la Banque des Territoires de la Caisse des dépôts et consignations. Le Gouvernement est également attaché au maintien d'un service postal universel de qualité, qui constitue l'une des missions de service public confiées au groupe La Poste. Le groupe dispose de 124 000 boîtes aux lettres de collectes jaunes sur l'ensemble du territoire, ce qui représente une boîte aux lettres pour 500 habitants en moyenne (une pour 300 habitants en habitat rural et une pour 600 habitants en habitat urbain). Ainsi, La Poste française dispose du plus dense réseau de boîtes aux lettres au monde, même s'il convient de souligner que le courrier collecté dans ces boîtes représente moins de 10% du nombre de plis traités. Le Gouvernement est particulièrement attentif à ce que l'adaptation par La Poste du réseau de boîtes aux lettres, des heures de levée, ainsi que le choix de la taille des boîtes à installer sur la voie publique soient réalisés en étroite concertation avec les élus et les services de l'Etat. Dans cet esprit, le Gouvernement souhaite accompagner la mutation du service universel postal, garantir sa pérennité et son caractère abordable. Ainsi, à l'occasion de la 6ème édition du comité de suivi de haut niveau du contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste du 22 juillet 2021, le Premier ministre a annoncé le versement à La Poste d'une dotation budgétaire annuelle, qui sera modulée en fonction des résultats de qualité de service entre 500 et 520 millions d'euros. La première dotation sera inscrite dans le projet de loi de finances pour 2022. Son versement, qui interviendra en 2022 sous réserve que l'aide soit déclarée compatible par la Commission européenne, compensera les surcoûts supportés par La Poste au titre de l'année 2021. Par ailleurs, le Gouvernement a souhaité sécuriser le fonds postal national de péréquation territoriale et garantir l'exercice de la mission d'aménagement du territoire assurée par La Poste. Dans le cadre de la loi de finances pour 2021, a ainsi été votée une subvention de 66 M€ imputée sur la mission « Economie », qui compense en totalité la perte de ressources du fonds de péréquation résultant de la suppression de la part régionale de la CVAE. Le Premier ministre a également confirmé le 22 juillet 2021 que le Gouvernement était prêt à maintenir le niveau de son soutien financier à cette mission, en contrepartie d'une amélioration de la qualité du service rendu aux usagers. Il souhaite, dans cette perspective, que la négociation du prochain contrat de présence postale territoriale pour la période 2023 - 2025 puisse être engagée dès les prochaines semaines afin de définir l'évolution des modalités de la mission.

## Les sous-préfets ruralité font le point sur l'Agenda rural et l'offre d'ingénierie de l'ANCT



Retours d'expériences des sous-préfets référents ruralité sur le déploiement de l'Agenda rural dans leur département.

**Le 27 septembre dernier, les sous-préfets ruralité se sont retrouvés pour un séminaire de travail sur l'Agenda rural et le déploiement des politiques publiques en zones rurales. Dominique Faure, secrétaire d'État chargée de la Ruralité, les a accueillis au ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, à Paris.**

La journée s'est articulée autour de plusieurs temps :

- intervention des ministres Dominique Faure et Agnès Firmin Le Bodo, chargée de l'Organisation territoriale et des Professions de santé ;
- présentation des avancements de l'Agenda rural, de l'offre d'ingénierie de l'ANCT, de la mesure Zéro artificialisation nette et du plan d'investissement France 2030 ;
- retours d'expériences des sous-préfets référents ruralité sur le déploiement de l'Agenda rural dans leur département.

### Repères

L'ANCT anime le réseau des référents ruralité. Les sous-préfets référents ruralité, nommés dans 78 départements, mettent en œuvre les politiques publiques de l'État dans les zones rurales. Ils s'appuient pour cela sur une feuille de route ruralité, déclinaison de l'agenda rural dans le département.

Paris, le 3 juin 2022

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

[Décision de justice]

### **Peut-on imposer aux usagers d'accomplir des démarches administratives en ligne ? Le Conseil d'État fixe un cadre général et se prononce sur le cas particulier des demandes de titre de séjour des étrangers**

Au printemps 2021, le Gouvernement a imposé aux étrangers souhaitant obtenir un titre de séjour en France de déposer leur demande par internet, via un téléservice, tout en prévoyant une entrée en vigueur progressive de ce nouveau dispositif (décret n° 2021-313 du 24 mars 2021, arrêté du 27 avril 2021, arrêté du 19 mai 2021). Plusieurs associations d'aide aux étrangers ont demandé au Conseil d'État d'annuler cette mesure.

La section du contentieux du Conseil d'État, formation de jugement qui juge notamment les affaires qui soulèvent une question de droit nouvelle, s'est réunie pour examiner le recours déposé par les associations.

#### **Rendre obligatoire un téléservice est possible, mais avec des garanties**

Le Conseil d'État juge que, de façon générale, l'obligation d'avoir recours à un téléservice pour l'accomplissement de démarches administratives auprès de l'État peut être instaurée par le Gouvernement. Cette obligation ne relève pas du domaine réservé à la loi, et aucun droit ou principe constitutionnel ne s'y oppose.

Toutefois, le Conseil d'État précise qu'une telle obligation ne peut être imposée que si l'accès normal des usagers au service public et l'exercice effectif de leurs droits sont garantis. Pour cela, l'administration doit tenir compte de la nature de la démarche qui est dématérialisée, et de son degré de complexité, des caractéristiques de l'outil numérique proposé, ainsi que de celles du public concerné – notamment des difficultés d'accès ou d'utilisation des services en ligne.

#### **Pour certaines démarches particulièrement complexes et sensibles, le texte qui impose l'usage obligatoire d'un téléservice doit prévoir une solution de substitution : tel est le cas pour les demandes de titres de séjour**

Le Conseil d'État fixe deux conditions pour que l'obligation d'utiliser un téléservice pour les demandes de titres de séjour soit légale. Tout d'abord, les usagers qui ne disposent pas d'un accès aux outils numériques, ou qui rencontrent des difficultés dans leur utilisation de l'outil, doivent pouvoir être accompagnés. Ensuite, s'il apparaît que certains usagers sont dans l'impossibilité, malgré cet accompagnement, de recourir au téléservice, pour des raisons tenant à sa conception ou à son mode de fonctionnement, l'administration doit leur garantir une solution de substitution. Ces conditions visent à prendre en compte les caractéristiques et situations particulières des étrangers demandant un titre de séjour, qui pourraient perdre le droit de se maintenir sur le territoire si leur demande n'était pas enregistrée.

Actuellement, si le Gouvernement prévoit un accompagnement des usagers du téléservice, il ne prévoit pas de solution de substitution en cas de défaillance liée à la conception ou au mode de fonctionnement du téléservice. Le Conseil d'État juge ainsi que le Gouvernement doit compléter ses textes pour prévoir l'existence d'une telle solution de substitution. D'ici là, si un étranger ne parvient pas à déposer sa demande par le téléservice pour de tels motifs, l'administration sera tenue, par exception, de permettre le dépôt de celle-ci selon une autre modalité.

Le Conseil d'État précise enfin, dans la réponse qu'il apporte à une question posée par le tribunal administratif de Montreuil et le tribunal administratif de Versailles, que les préfets ne pouvaient pas rendre obligatoire, avant l'entrée en vigueur du décret du 24 mars 2021, l'emploi de téléservices pour le dépôt des demandes de titres de séjour.

Décision nos 452798, 452806 et 454716 du 3 juin 2022

Avis nos 461694, 461695 et 461922 du 3 juin 2022