



# PRÉFET DU GERS

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Août 2023,

## LES FRANCE SERVICES

### LE PROGRAMME FRANCE SERVICES

En créant le label « France Services », l'État établit des règles rigoureuses pour garantir partout un même niveau d'exigence et de qualité aux citoyens.

Ce guichet unique, qui rassemble déjà 9 partenaires de l'État, est aussi un espace d'innovation. A l'initiative des acteurs locaux, France Services permet de créer un lieu de vie, une maison commune qui propose une offre nouvelle de services culturels, économiques ou éducatifs.

### Les ambitions

Ce nouveau modèle se caractérise par quatre 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, à une gamme élargie de services de coworking.

### 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 »...

Dans chaque France Services, les agents d'accueil sont, par exemple, formés pour :

- donner une information de premier niveau (accompagnement dans les démarches quotidiennes, réponses aux questions) ;
- 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'utilisateur peut aussi être orienté vers des formations pour gagner en autonomie, financées grâce au **Pass numérique**, remis gratuitement au bénéficiaire.

### **L'engagement de l'État dans France Services**

---

#### Au moins neuf opérateurs nationaux représentés

---

Grâce à la charte d'engagement, chaque France Services bénéficie d'une présence garantie de 9 partenaires nationaux : MSA, CPAM, CARSAT, Pôle Emploi, la Poste, CAF, DDFIP, Ministères de la Justice et de l'Intérieur.

En 2024, deux partenaires nouveaux se rajouteront au bouquet de services : l'ANAH pour ma prime Renov et le Ministère de la transition écologique pour le chèque énergie.

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.

Le renouvellement de l'accord cadre est actuellement en cours de signature au niveau central.

---

#### Enrichir en continu l'offre de services

---

Les services proposés dans les France Services couvrent ceux de neuf partenaires nationaux : La Poste, Pôle emploi, CAF, CPAM, MSA, CARSAT, 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.

---

## Une aide annuelle de fonctionnement

---

Pour stabiliser les conditions de financement du réseau France Services, chaque structure labellisée bénéficie actuellement d'une subvention de 35 000 euros par an.

Le montant de la subvention va faire l'objet d'une augmentation progressive jusqu'en 2026 : 40 000 € en 2024, 45 000 € en 2025 et 50 000 € en 2026.

Les dépenses liées à la formation des agents, à l'animation du réseau et au déploiement des outils informatiques sont également prises en charge par l'ANCT.

### **Des aides à l'investissement**

Les collectivités territoriales peuvent, en outre, bénéficier de la dotation d'équipement des territoires ruraux ou de la dotation de soutien à l'investissement local pour couvrir jusqu'à 80 % de leurs dépenses d'investissement liées à la création d'une France Services.

### **La situation dans le Gers**

A ce jour, 24 structures ont été labellisées France Services dans le département du Gers, en plusieurs vagues, depuis l'année 2020.

Conformément à la volonté du Président de la République, la totalité des 17 cantons du département est désormais pourvu d'une France Services y compris le canton d'Auch 3 situé dans un QPV.

Pour information, la maison France Services de Nogaro est coportée par la communauté de communes Bas Armagnac et par la MSA (seule de la région avec Pamiers) et, à terme, occupera le bâtiment de la Maison départementale des solidarités gérée par le Conseil départemental.

La fréquentation de ces structures a connu dans le département du Gers une augmentation de 7 940 accompagnements soit 34,16 % durant le premier semestre 2023 (31 178 accompagnements) par rapport au premier semestre 2022 (23 238 accompagnements).

### **Qui contacter ?**

Sous-préfecture de Mirande