



PRÉFET DE LA RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Déploiement de France Services dans les Hauts-de-France



**Secrétariat général pour les affaires
régionales**

France Services

Qu'est ce que c'est ?

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.

France Services

Proche de vous au quotidien

- 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.
- En octobre 2020, 856 premières France Services ont ouvert en métropole et dans les territoires ultramarins.
- En Hauts-de-France, il y a **48 structures labellisées et ouvertes** sur un objectif régional de 176 d'ici à 2022, soit 27,27 %.

France Services

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, à une gamme élargie de services de coworking.

France Services

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 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.



France Services

L'engagement de l'État dans France Services : enrichir en continu l'offre de services

- Les 9 services proposés dans les France Services garantissent une présence effective dans 100 % des France Services.
- Les modalités sont précisées dans un accord-cadre signé au niveau départemental. La présence des partenaires peut prendre différentes formes : présence permanente d'agents, permanences, visio-conférences, etc.
- 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.

France Services

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.

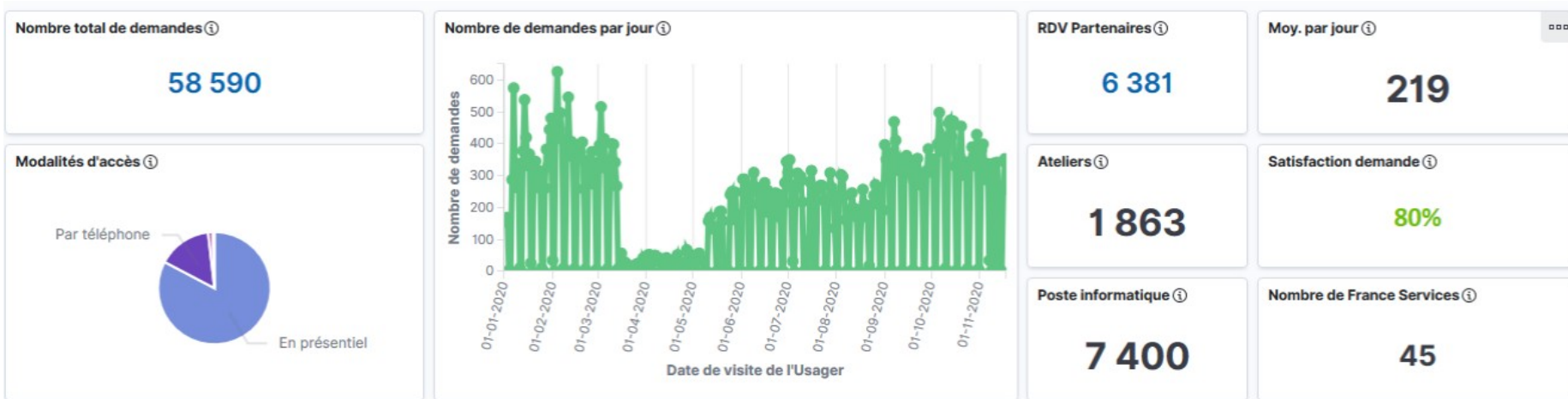
France Services

La démarche qualité : 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.

France Services

L'activité de France Services

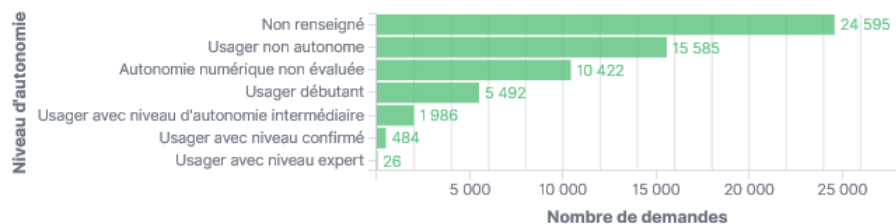


- Un portail permet de suivre le déploiement des structures et leur activité.
- Il permet également de faire vivre une communauté des agents France services

France Services

L'activité de France Services

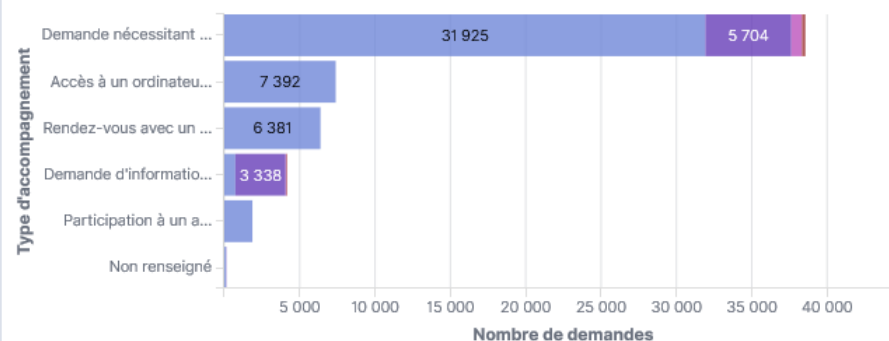
Niveau d'autonomie numérique des Usagers ⓘ



TOP 5 des thématiques ⓘ

Nombre de demandes ▲	Thématique ▼	Partenaire ▼
1 348	Prestations complémentaires (complémentaire santé solidaire, etc.)	L'Assurance Maladie (CNAM)
1 467	Un accompagnement ou un suivi du demandeur d'emploi	Pôle Emploi
1 564	La demande concerne les impôts	La Direction Générale des Finances

Nombre de demandes par type de service et canal de communication ⓘ



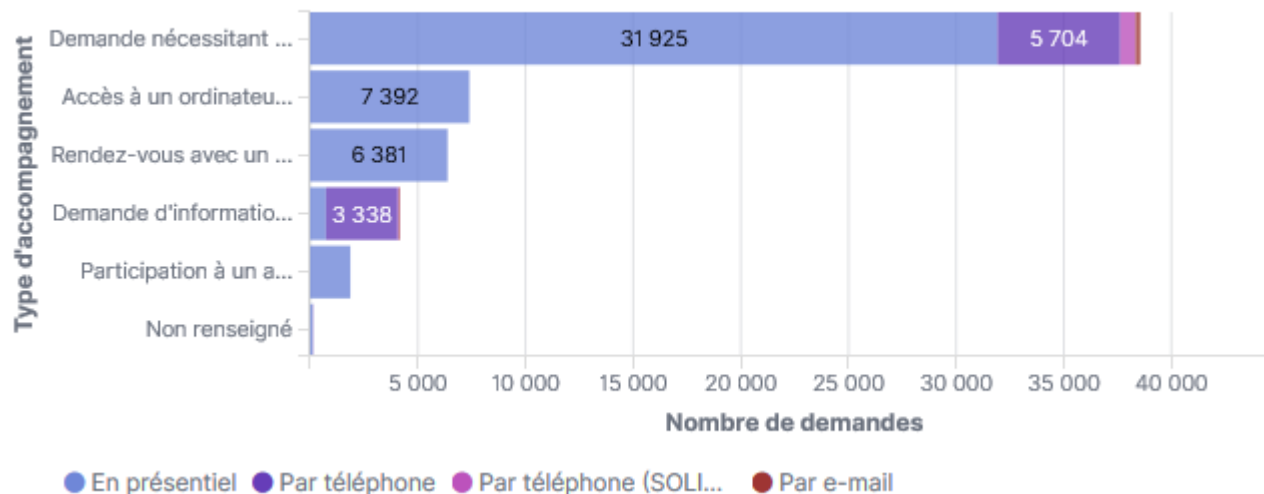
Partenaire n°1 ⓘ

L'Assurance Retraite (CNAV ou CARSAT)

France Services

L'activité de France Services : zoom sur le type d'accueil

Nombre de demandes par type de service et canal de communication ⓘ



- Le top 3 des motifs de recours à France Services :
- Usager qui a besoin d'être accompagné individuellement
- Usager sans ordinateur
- Usager qui a RDV avec un partenaire (permanence ou autre)

France Services

L'activité de France Services : quels sont les services les plus demandés ?

Demands par partenaire national ⓘ

