



France services en Isère

Dossier de presse



France
services

Liberté
Égalité
Fraternité

Contact presse :

Service communication de la Préfecture
04 76 60 48 05
pref-communication@isere.gouv.fr



@Prefet38

Sommaire :

Le citoyen au cœur du réseau.....	3
Les structures France Service en Isère.....	3
Les critères de qualité et d'offre de services.....	4
Les principes de fonctionnement.....	5
Quel intérêt pour les structures labellisées et pour les agents ?.....	7

Le citoyen au cœur du réseau

Le réseau France Services a pour ambition de faciliter les démarches administratives des citoyens sur tout le territoire, et en priorité dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Ce réseau favorisera une plus grande accessibilité, une plus grande simplicité et une qualité de service renforcée. Les services qui y sont proposés, et les modalités d'accueil, ont été détaillés dans une circulaire du Premier ministre du 1er juillet 2019.

Le préfet de l'Isère a mené un audit des structures du territoire afin de déterminer les sites existants ou en projet dont le niveau de prestation et de qualité de service permettait de répondre au cahier des charges fixé par le Gouvernement. Les sites sélectionnés étaient ceux qui répondaient scrupuleusement aux 30 critères obligatoires fixés par la circulaire du Premier ministre.

Une première vague de labellisation a ainsi permis d'annoncer l'aboutissement de cette procédure au 1er janvier 2020 pour 460 « France Services », dont 7 en Isère.

Les structures France Service en Isère

7 France Service sont labellisées en Isère, le point de départ d'un maillage territorial qui a vocation à se resserrer dans les mois et les années à venir, pour toujours plus de proximité avec les habitants.

5 Maisons de Services au Public (MSAP) déjà existantes sont labellisées depuis le 1^{er} janvier 2020 :

- MSAP Grenoble-Villeneuve, portée par le Point d'Information et de Médiation Multi Services (PIMMS)
- MSAP Bourg d'Oisans, portée par la Communauté de communes de l'Oisans
- MSAP Monestier de Clermont, portée par La Poste
- MSAP Le Pont de Beauvoisin, portée par la Communauté de communes Vals du Dauphiné
- MSAP de Morestel, portée par la Communauté de communes Balcons du Dauphiné

Deux nouvelles structures sont également labellisées depuis le 1^{er} janvier 2020 :

- à Pont de Claix, portée par le PIMMS,
- à St Marcellin, portée par la MSA et la Mairie de Saint-Marcellin Vercors

Au total, ce sont donc 7 sites qui présentent d'ores et déjà la qualité de service attendue en Isère.

3 de ces sites sont implantés dans des quartiers politique de la ville : ceux de la Villeneuve de Grenoble, de Pont-de-Claix, et de Saint-Marcellin.

De nouvelles structures France Services pourraient être labellisées au cours du premier trimestre 2020, et d'autres projets en cours d'étude pourront être proposés dans le courant de l'année 2021, et notamment des structures itinérantes. Ces projets permettront que tous les territoires aient un accès facilité aux services publics.

Dès que le préfet constatera qu'une structure remplit toutes les conditions pour être labellisée, une visite d'audit sera déclenchée afin de vérifier sur site que la structure respecte l'ensemble des critères de la circulaire du 1er juillet. Si cette visite est concluante, la structure pourra alors être labellisée par le préfet après obtention de l'accord préalable de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.

Il faut souligner que le dispositif France Services n'a pas vocation à compenser la fermeture, 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.

Par ailleurs, l'implantation d'un espace France Services n'entraînera pas la fermeture des éventuelles antennes d'opérateurs présents sur le territoire.

L'exercice de labellisation s'effectue ainsi 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.

Les critères de qualité et d'offre de services

Les espaces France Service, c'est la présence du service public au cœur des territoires : chaque Français doit pouvoir, à terme, accéder à une structure France Services en moins de trente minutes de chez lui.

En effet, l'accès effectif aux services publics est un des enjeux majeurs de ce nouveau label.

Les espaces France Service sont :

- ⇒ **accessibles géographiquement**, grâce à une plus grande proximité : chaque Français devra pouvoir accéder à une structure France Service à moins de 30 minutes de son domicile, avec à terme un objectif d'au moins un espace France Services par canton.
- ⇒ **accessibles en termes d'horaires**, ceux-ci devant être compatibles avec les horaires de travail des administrés. Les espaces France Services seront ouverts 24h/semaine minimum sur au moins 5 jours.

Mais ce seront aussi des structures proposant des services à la hauteur des attentes de la société,

notamment en matière d'**accès au numérique** :

- ⇒ un service public moderne, qui conjugue toutes les potentialités du numérique - à l'heure où la fibre se déploie partout - , tout en offrant un service public à visage humain. France Services, c'est d'abord la présence physique de deux agents d'accueil formés et disponibles pour être à l'écoute, rassurer et aider les usagers dans leurs démarches.
- ⇒ un niveau de qualité garanti, quel que soit le lieu d'implantation et le porteur de projet France Services (collectivité, opérateur public ou privé).
- ⇒ un lieu agréable et convivial, qui change l'image des guichets de services publics et donne accès à une gamme élargie de services.

Les principes de fonctionnement

Les structures France Services réuniront en un lieu unique un minimum de neuf partenaires, présents dans chacune des maisons afin de former un socle commun d'offre de services. Ce socle de services pourra être enrichi par les collectivités locales et d'autres partenaires, en fonction des besoins locaux exprimés par les citoyens.

Les agents France Services seront tous formés à répondre aux questions afférentes aux neuf opérateurs partenaires :

- Ministère de l'Intérieur
- Direction générale des finances publiques
- Ministère de la Justice
- La Caisse nationale de l'Assurance maladie
- La Caisse nationale d'Assurance retraite
- La Caisse nationale d'Allocations familiales
- Pôle Emploi
- La Mutualité sociale agricole
- Le groupe La Poste

Deux agents au minimum seront présents dans chaque structure France Services pour assurer la continuité de l'ouverture. Ceux-ci auront accès à des référents dédiés chez les partenaires et seront formés par le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) (formation à la polyvalence, aux différents services, à la posture de l'agent, au numérique, etc.) et par les partenaires locaux afin d'être en capacité de renseigner les usagers sur les procédures des services représentés.

Grâce à une formation renforcée des agents, à l'identification de référents locaux de ces partenaires France Services, ou encore à des permanences et rendez-vous en visioconférence, les usagers trouveront les réponses à leurs questions au sein du réseau France Services, sans avoir à se déplacer vers un autre guichet.

Pour les cas les plus complexes, les usagers pourront accéder à une prise de contact avec un agent spécialisé au sein des 9 réseaux partenaires.

Les services proposés sur place seront :

- ⇒ l'aide aux démarches numériques (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne)
- ⇒ la mise à disposition et l'aide à l'utilisation d'outils numériques et informatiques (création d'une adresse email, envoi, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs)
- ⇒ l'aide à la compréhension des dossiers administratifs (travaux d'écrivain public, remplissage de CERFA)

Le label « France Services » prévoit une évaluation en continu de la qualité de l'offre de service.

Des enquêtes annuelles de mesure de la satisfaction seront donc conduites auprès des agents et des usagers. Ces enquêtes permettront d'apprécier en temps réel la qualité de l'offre de service proposée par chaque structure.

En parallèle, des « visites mystères », déjà initiées dans le cadre du Baromètre Marianne, seront prévues sur l'ensemble du territoire, dans le but d'évaluer, de manière aléatoire, la qualité de service proposée dans les structures labellisées France Services.

Quel intérêt pour les structures labellisées et pour les agents ?

Chaque structure bénéficie de la part de l'État d'aides à l'investissement, d'outils informatiques et de formation, et d'une dotation annuelle de 30 000 euros. Les agents sont accompagnés au quotidien, pour permettre leur montée en compétence et la montée en gamme de l'offre de services.

Les structures labellisées « France Services » bénéficieront :

- ⇒ de 30 000€ de subvention de l'État pour les dépenses de fonctionnement par an.
- ⇒ de formations proposées par les partenaires et le CNFPT.
- ⇒ d'un accompagnement de la Préfecture.

Elles seront répertoriées dans le réseau national des France Services (portail en ligne, assistance proposée par la Caisse des Dépôts).

Une démarche d'accompagnement sera mise en œuvre pour assurer la labellisation de toutes les structures existantes. Toutefois, la circulaire Premier ministre n° 6094/SG du 1er juillet 2019 prévoit que, passé le délai du 31 décembre 2021, les MSAP non-labellisées France Services « *ne recevront plus de financement de L'État* ». Les structures déjà existantes doivent donc s'appuyer sur l'accompagnement proposé afin de monter en gamme au cours des deux prochaines années ; dans le cas contraire, elles auront vocation à disparaître au profit d'un autre espace, qui aura été labellisé.

Pour les agents travaillant dans les actuelles MSAP et dans les futures structures labellisées « France Services », il s'agit d'une réelle opportunité de formation et de montée en compétence professionnelle.

L'offre de formation apportée aux agents pour leur permettre d'accompagner la montée en gamme vers France Services est importante. En effet, la formation est centrale dans l'appropriation du nouveau dispositif par les agents, notamment au regard de l'ampleur des changements à venir (ex. 9 opérateurs à traiter, nouvelles compétences polyvalentes en matière d'accueil ou même en termes de pilotage de sa maison). Or, ces nouvelles compétences leur permettront de valoriser cette expérience professionnelle.

C'est le CNFPT qui assurera la formation dite « socle commun » des agents polyvalents, concernant la qualité de l'accueil, la relation à l'utilisateur et la sensibilisation à la médiation numérique.

Les formations prévues permettront également aux agents de maîtriser parfaitement les différents

outils numériques qui composeront le « bureau virtuel » de l'agent.

Les formations métiers seront quant à elles dispensées par l'ensemble des partenaires sur leur champ d'intervention respectif.

Trois outils principaux sont mis à la disposition des agents polyvalents France Services, qui composent le « bureau virtuel ». Ces outils permettent de fiabiliser l'information données à l'utilisateur et de faciliter la saisie et le traitement des dossiers par les agents :

1. Bureau de l'agent polyvalent

Il s'agit d'une page d'accueil composée des principaux liens nationaux d'accès aux sites internet institutionnels pour la réalisation des démarches et l'information normative et administrative. La barre de recherche permet de n'explorer que les domaines indexés sur le site ainsi que les sites autorisés et fiables d'information institutionnelle

2. Administration +

Il s'agit d'une messagerie sécurisée qui permet à l'agent d'accueil de communiquer avec les partenaires de France services (deux référents identifiés localement par chacun des neuf opérateurs) pour les dossiers complexes, de transmettre des pièces jointes et d'obtenir une réponse dans un délai maximum de 72h.

3. Outil de reporting (saisie unitaire)

La Caisse des dépôts a intégralement refondu l'outil de reporting. Désormais, l'agent accédera à la saisie unitaire en un clic et bénéficiera d'une assistance afin de finaliser la saisie le plus rapidement possible sous la forme de « chatbot » (questions et réponses suggérées pour faciliter le parcours de saisie).