

# FRANCE SERVICES

## FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

### SOMMAIRE

Sommaire.....	1
<b>I. L'AUDIT ET LES PREMIERES LABELLISATIONS.....</b>	<b>2</b>
Comment s'est opérée la sélection ? Pourquoi certaines structures remontées par les préfets ont-elles été écartées ?.....	2
Que se passe t il pour les MSAP qui n'ont pas été labellisées ?.....	2
Comment se passeront les prochaines labellisations ?.....	2
Quel contrôle qualité ? Quelle fréquence ?.....	3
Comment sont financées les structures France Services ?.....	3
Est-on limité aux neuf opérateurs socle ?.....	3
Que deviennent les conventions par structure ?.....	3
France Services n'est-il pas un prétexte pour masquer le repli des services publics ?.....	4
Quelle articulation entre France Services et les fermetures de trésoreries ?.....	4
Le maillage des premières France services semble inéquitable ?.....	4
Il y a moins de France Services que de MSAP, la ruralité est-elle moins bien traitée qu'avant ?.....	4
Que se passera t-il pour les MSAP qui ne seront pas labellisées France Services à la fin 2021 ?.....	5
<b>II. LA MONTEE EN GAMME VERS FRANCE SERVICES.....</b>	<b>6</b>
En quoi les France Services sont-elles différentes des maisons d'accès au service public préexistantes ?.....	6
Comment va se dérouler la formation France services des agents polyvalents ?.....	7
Comment l'outillage numérique va-t-il être mis en place dans les structures labellisées ? .	8
Quels seront les principaux outils mis à la disposition des agents polyvalents ?.....	8
Qu'est-ce qui est prévu pour les structures mobiles / itinérantes ?.....	8

## **I. LAUDIT ET LES PREMIERES LABELLISATIONS**

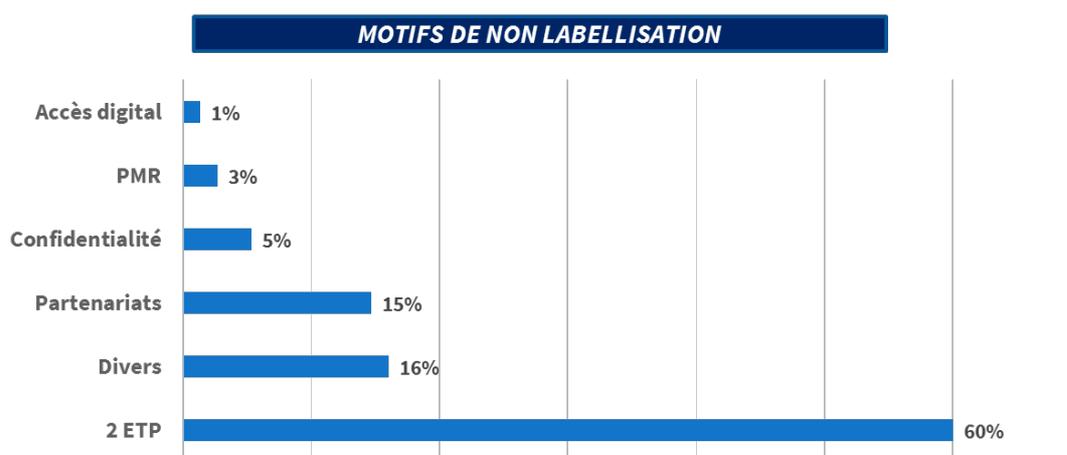
### **COMMENT S'EST OPÉRÉE LA SÉLECTION ? POURQUOI CERTAINES STRUCTURES REMONTÉES PAR LES PRÉFETS ONT-ELLES ÉTÉ ÉCARTÉES ?**

Les 534 France Services labellisées ont toutes été auditées par une équipe mixte composée du CGET, de l'IGA et d'un cabinet d'audit. À partir des remontées préfectorales du 15 septembre, ces auditeurs ont constaté quelles étaient les structures qui répondaient scrupuleusement aux 30 critères obligatoires fixés par la circulaire du Premier ministre du 1er juillet dernier.

La consolidation nationale des remontées du 15 septembre a fait ressortir, selon les cas, des évaluations assez inégales, notamment sur le nombre de critères d'ores et déjà remplis par les structures susceptibles d'être homologuées au 1er janvier. En effet, certaines préfectures ont positionné des MSAP existantes qui ne réunissaient que partiellement les 30 critères obligatoires de la circulaire, en comptant sur la capacité des porteurs de projet à assurer une montée en gamme rapide d'ici le 1<sup>er</sup> janvier.

Par ailleurs, les audits ont révélé que le délai contraint entre la parution de la circulaire et la transmission du tableau de remontée a conduit certaines préfectures à procéder à des évaluations déclaratives de la qualité de service, effectuées directement par les agents polyvalents ou les porteurs de structures, faussant ainsi certains résultats.

Vous trouverez ci-dessous un graphique qui détaille les principaux motifs de non-labellisation des structures proposées à l'homologation au 1<sup>er</sup> janvier lors des remontées du 15 septembre :



### **QUE SE PASSE T IL POUR LES MSAP QUI N'ONT PAS ÉTÉ LABELLISÉES ?**

Les MSAP qui n'ont pas été retenues pour la labellisation suite à l'audit le sont uniquement pour une labellisation au 1<sup>er</sup> janvier. Sauf cas de structure nécessitant une réelle montée en gamme, ces MSAP pourront faire l'objet d'une labellisation rapide et prioritaire au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2020 dès lors que les remarques émises par les auditeurs seront prises en compte, et les améliorations apportées.

### **COMMENT SE PASSERONT LES PROCHAINES LABELLISATIONS ?**

À la suite de cette première vague de labellisations, d'autres interviendront de manière continue jusqu'à la fin de l'année 2022, en fonction du plan de déploiement défini localement.

Dès que le préfet aura signalé qu'une structure remplit toutes les conditions pour être labellisée, une visite d'audit sera déclenchée avec pour but de vérifier par un contrôle sur site du respect,

par la structure, de l'ensemble des critères de la circulaire du 1er juillet. Si elle est concluante, la structure sera labellisée par le préfet après obtention de l'accord préalable du CGET/ANCT.

### **QUEL CONTRÔLE QUALITÉ ? QUELLE FRÉQUENCE ?**

Comme mentionné *supra*, le contrôle qualité s'effectuera d'abord *ex ante*, par la visite préalable d'un auditeur avant toute labellisation. Par la suite, des enquêtes annuelles de mesure de la satisfaction, conduites auprès des agents et des usagers, permettront d'apprécier en temps réel la qualité de l'offre de service proposée par chaque structure.

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

### **COMMENT SONT FINANCÉES 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).

### **EST-ON LIMITÉ AUX NEUF OPÉRATEURS SOCLE ?**

Afin de prendre en compte les nouvelles exigences requises pour les France Services et les engagements des partenaires nationaux, toutes les conventions-cadre locales, dont un modèle-type vous sera fourni, devront comporter *a minima* l'engagement des neuf partenaires socle du dispositif (Pôle emploi, CNAM, MSA, CAF, CNAV, La Poste, DGFIP, ministères de la Justice et de l'Intérieur).

En complément de ce socle de services garanti dans chaque France Services, chaque préfecture peut parfaitement conclure d'autres partenariats locaux. Deux méthodes sont envisageables :

- 1) Si un opérateur est amené à intervenir uniformément dans toutes les structures labellisées France Services du département, il peut être invité à signer, au même titre que les neuf opérateurs socle, la convention-cadre départementale ;
- 2) Si l'opérateur intervient uniquement dans une ou plusieurs France Services du département, il convient de le mentionner uniquement dans les annexes prévues par structures, pour celles qui sont concernées par ce complément d'offre de service.

**Par ailleurs, un rapprochement des offres de service avec les collectivités territoriales (inscriptions scolaires, covoiturage...) et l'implantation d'activités publiques et privées en complément de France Services (espace de coworking, espace de formation, fablab, café, bibliothèque...) sont vivement recherchés pour étoffer l'offre de service.**

### **QUE DEVIENNENT LES CONVENTIONS PAR STRUCTURE ?**

Un modèle d'avenant aux conventions actuelles des MSAP a été mis à votre disposition. L'objectif est de permettre un prolongement de ces conventions, au moins jusqu'à fin 2021, en tenant compte des nouvelles modalités de financement posées par l'accord-cadre national France Services signé le 12 novembre dernier.

Lorsque la MSAP sera labellisée France Services, un avenant à la convention-cadre locale France Services devra être passé, pour ajouter une annexe propre à la structure, détaillant son

fonctionnement, son porteur, et les éventuels partenaires additionnels inclus dans l'offre de service.

### **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.

### **QUELLE ARTICULATION ENTRE FRANCE SERVICES ET LES FERMETURES DE TRÉSORERIES ?**

La réforme du réseau des finances publiques s'inscrit dans la même finalité et le même calendrier que le déploiement du programme France Services. La démarche est conduite depuis le mois de juin 2019, en étroite collaboration avec les préfets. En dehors des villes dans lesquelles les trésoreries sont installées, les France Services seront les points de contact de proximité de la DGFIP, qui contribue à leur financement et à la formation du personnel d'accueil. Certains agents des finances publiques seront par ailleurs amenés à y travailler.

### **LE MAILLAGE DES PREMIÈRES FRANCE SERVICES SEMBLE INÉQUITABLE ?**

Comme indiqué plus avant, la qualité de service et le respect constaté de tous les critères fixés dans la circulaire du Premier ministre du 1<sup>er</sup> juillet a été le seul critère de labellisation des premières France Services. Il n'était pas concevable, au seul motif d'une juste répartition des projets d'homologation sur l'ensemble d'un département, de faire des entorses à la règle, au risque de condamner la portée de la montée en gamme attendue.

Il ne s'agit que d'une première vague de labellisations. D'autres homologations suivront très prochainement pour garantir un meilleur équilibre territorial.

### **IL Y A MOINS DE FRANCE SERVICES QUE DE MSAP, LA RURALITÉ EST-ELLE MOINS BIEN TRAITÉE QU'AVANT ?**

La montée en charge progressive doit permettre, à terme, de respecter l'engagement pris par le président de la République de couvrir chaque canton du territoire national par au moins une France Services d'ici 2022, soit environ 1800 structures sur l'ensemble du territoire national.

Ces premières 460 labellisations ne sont que la première étape. Les structures qui ont les capacités d'atteindre l'offre de service exigée par le label et s'insèrent convenablement dans le maillage existant, sans opérer d'éventuels doublons avec une création d'ores et déjà labellisée, seront labellisées à terme.

L'observatoire des territoires du CGET produira des cartes « chrono-distance » afin de permettre à chaque préfecture de procéder à un travail fin de couverture du territoire en lien avec les acteurs locaux, et les porteurs de structures potentiels.

**QUE SE PASSERA-T-IL POUR LES MSAP QUI NE SERONT PAS LABELLISÉES FRANCE SERVICES À LA FIN 2021 ?**

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'Etat ». Une démarche d'accompagnement sera mise en œuvre pour assurer la labellisation de toutes les structures existantes. Les actuelles MSAP ont un financement garanti par l'Etat, et pour certaines renforcé, jusqu'à fin 2021.

En parallèle, dans le cadre des schémas départementaux d'accessibilité des services au public portés avec les conseils départementaux, l'Etat favorisera la création de nouvelles structures, pour parfaire le maillage existant, et développer des solutions Services itinérantes (3 millions d'euros sont mis à disposition pour financer des France Services itinérantes).

## II. LA MONTEE EN GAMME VERS FRANCE SERVICES

### EN QUOI LES FRANCE SERVICES SONT-ELLES DIFFÉRENTES DES MAISONS D'ACCÈS AU SERVICE PUBLIC PRÉEXISTANTES ?

	Avant	Après
Horaires d'ouverture	Le citoyen peut trouver porte close en jour ouvré, notamment en raison de l'absence temporaire de l'unique agent d'accueil (formation, congés, arrêt, ...)	Chaque France Services sera ouverte au moins 5 jours par semaine sur une amplitude minimale de 24h hebdomadaires
Agents polyvalents	Un agent suffit pour ouvrir une MSAP	Deux agents polyvalents accueilleront les usagers pour assurer un traitement fluide des demandes en cas d'affluence et libérer du temps utile à l'un des aidants pour l'accompagnement dans l'accomplissement de démarches en ligne
Nombre de partenaires	2 opérateurs présents au minimum sur un panel de 7 opérateurs (Pôle emploi, CNAF, CNAM, CNAV, MSA, La Poste et GRDF) participaient au dispositif, mais une MSAP réunit en moyenne 3,6 partenaires, sans modèle homogène	9 partenaires au minimum (CAF, Pôle Emploi, CNAM, CNAV, MSA, MSA, Ministère de l'Intérieur, Justice, DGFIP, La Poste) seront présents dans chaque « <i>back-office</i> » des structures labellisées, conformément aux engagements de la charte France Services et du bouquet de service
Mobilisation locale des opérateurs	Dans la très grande majorité des MSAP, les opérateurs n'assurent pas de permanence physique, ni n'entretiennent de contacts directs avec les agents de front-office. Des entretiens à partir de « téléguichets » (ex : point info CAF) sont néanmoins proposés dans certains sites	Chacun des 9 opérateurs de back-office a désigné au minimum un référent de « back-office » local par département, afin d'assurer le traitement des demandes complexes auxquelles sont confrontés les agents polyvalents, dans une optique de non-réorientation systématique. Par ailleurs, la présence des partenaires sera matérialisée par : <ul style="list-style-type: none"><li>- des permanences physiques</li><li>- la mise en place d'un système de web-conférence interopérable</li><li>- des réponses fournies aux agents polyvalents par les contacts référents sous un délai garanti via l'outil Administration +</li></ul>
Formation des agents	Les agents bénéficient d'une formation fournie par certains opérateurs, à fréquence inégale et non-généralisée. La Banque des territoires	Avant l'ouverture de toute France Services, chaque agent bénéficie de 5,5 jours de formation en présentiel, tant sur la partie dite socle commun (posture de l'agent, médiation numérique et maîtrise des outils numériques de la maison) que métiers (modules organisés par « situations de vie », dispensés par des formateurs de chacun des 9 partenaires du bouquet de service)

	réalise des actions de formation facultatives	
Outillage numérique	Certaines MSAP sont dotées d'équipements de visio ou de webconférence, mais la plupart d'entre elles offrent avant tout un poste informatique en libre-accès	La Banque des territoires de la Caisse des dépôts et la DINSIc mettent à disposition plusieurs applications qui facilitent le pilotage de la structure par les agents. Chaque France Services est par ailleurs équipé au minimum d'un poste en libre-accès, et d'un ordinateur équipé de webcam
Ergonomie des locaux	Une MSAP n'est pas tenue de respecter un cahier des charges précis en matière d'optimisation de son local	Chaque France Services sera équipée d'une borne d'accueil, ou d'un bureau accessible à partir duquel l'agent verra arriver l'utilisateur. Un espace de confidentialité clos permettra d'assurer des rendez-vous, en présentiel ou à distance, en toute intimité. Toutes les structures fixes sont accessibles aux personnes à mobilité réduite
Garantie de qualité de service	Une MSAP peut être labellisée sans vérification préalable de la qualité de service	L'ouverture de chaque France Services est conditionnée au respect de 30 critères obligatoires de qualité de service. Un audit qualité est conduit en amont de toute labellisation, et des enquêtes annuelles permettent de mesurer le niveau de satisfaction des usagers du service

### COMMENT SE DÉROULE LA FORMATION FRANCE SERVICES DES AGENTS POLYVALENTS ?

Pour assurer la montée en gamme vers France Services, la formation est centrale dans l'appropriation des agents du nouveau dispositif, 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).

- 1) Le CNFPT assure la formation dite socle commun des agents polyvalents, au travers de modules en présentiel sur une durée totale de 2,5 jours, ainsi que des MOOC/webinaires obligatoires. Ces formations concernent la qualité de l'accueil, la relation à l'utilisateur et la sensibilisation à la médiation numérique.
- 2) La maîtrise des différents outils numériques qui composeront le bureau virtuel de l'agent (outils de reporting, bureau virtuel et Administration +) fera l'objet d'un webinaire conjoint, organisé par le CNFPT et les experts numériques de la Banque des territoires de la Caisse des dépôts. Les agents y assisteront depuis leur poste de travail, à des dates et horaires fixés.
- 3) Les formations métiers seront quant à elles dispensées par l'ensemble des partenaires sur leur champ d'intervention respectif. Prévu sur 3 jours en présentiel, celles-ci se décomposent en deux modules
  - a. Présentation de l'offre de services et maîtrise des sites web des partenaires ;
  - b. Sensibilisation aux démarches à réaliser pour différentes situations de vie et résolution de cas. Ce dernier item, organisé en « cycles de vie » (ex : « je déménage », « je vais avoir un enfant »), a déjà fait ses preuves lors des expérimentations conduites par la DITP dans le cadre de SP +, et garantie des taux de résolution élevés aux requêtes des usagers.

Les préfetures de département ont été sollicitées aussi bien sur la partie socle commun que métier :

1. Un travail conjoint avec votre délégation territoriale du CNFPT est attendu sur la mobilisation de salles de formation équipées d'ordinateurs, et d'un matériel de vidéoprojection.

2. Sur la partie formation métier, il vous revient de :
- a) renseigner les lieux et les dates de formation;
  - b) compléter/ mettre à jour le tableau des référents formation des partenaires au niveau local et le transmettre dès que possible au CGET ;
  - c) vous assurer du bon déroulement de la formation (accueil, déroulement).

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

L'interface destinée à l'animation de la communauté des agents polyvalents a été finalisée 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 confirmée ;
2. La Banque des territoires envoie à la structure un 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 *reporting* et Administration +).

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

### **QUELS SERONT LES PRINCIPAUX OUTILS MIS À LA DISPOSITION DES AGENTS POLYVALENTS ?**

Trois outils principaux ont été mis à la disposition des agents polyvalents France Services

#### 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. Une barre de recherche (renvoyant à une page spécifique), n'explorant 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* MSAP. Une fois connecté, l'agent accèdera à la saisie unitaire en un clic et finaliser la saisie le plus rapidement possible sous la forme de « *chatbot* » (questions et réponses suggérées pour faciliter le parcours de saisie).

La montée en gamme passe également par la massification du recours à la visio-conférence pour garantir dans chaque France Services des permanences d'opérateurs dans les espaces de confidentialité prévus à cet effet.

### **QU'EST-CE QUI EST PRÉVU POUR LES STRUCTURES MOBILES / ITINÉRANTES ?**

Les structures mobiles, c'est-à-dire les bus France Services, peuvent bénéficier d'un financement complémentaire proposé par la Banque des territoires, à hauteur de 30 000 euros par structure la première année, sur une enveloppe globale de 3 millions d'euros.

Si une structure de votre département est dans cette situation, merci de contacter l'adresse fonctionnelle [busfranceservices@caissedesdepots.fr](mailto:busfranceservices@caissedesdepots.fr) pour s'inscrire dans cette démarche d'ici au 1er décembre prochain.