

Concours section : 3ème Nantes

Epreuve matière : Cas pratique

N° Anonymat : OCKAG435 NB

Nombre de pages : 12

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : NANTES

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : 3e Voie

Epreuve : Cas pratique

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Marianne

Agence Nationale de la Cohésion des territoires

Direction du programme France Services

Affaire suivie par : XX

Tél : XX

Mail : XX

A XX, le XX

Note à l'attention des administrateurs
du Conseil d'administration

Objet : Présentation du programme France Services

Références : Loi N° 2000-321 du 12 avril 2000
relative aux droits des citoyens dans leurs relations
avec les administrations.

La réorganisation des services publics de proximité
entreprise par l'Etat depuis plusieurs décennies, a permis
de mettre en place le programme France Services qui
a pour objectif de renforcer l'accessibilité et la qualité
de l'offre de service. Ce programme répond à la double
thématique : territoriale d'un côté, face à un sentiment
d'abandon ou de "relégation territoriale" ressenti dans
certains territoires, et numérique d'un autre, dans

1/9

un contexte de forte accélération de la digitalisation des démarches.

A l'occasion de l'installation du nouveau Conseil d'administration, cette note vous permettra d'appréhender les principaux enjeux du programme. Une présentation du contexte de la mise en place du programme et ses objectifs initiaux vous seront proposés dans un premier temps. Une deuxième partie de la note sera consacrée au bilan des premières années de mise en œuvre et aux perspectives actuelles du programme.

Des annexes opérationnelles seront jointes à la note afin de vous proposer des pistes de travail concrètes en lien avec les perspectives identifiées.

I) Contexte de mise en place du programme France Services

Le programme France Services est mis en place dans la poursuite de l'organisation des services publics de proximité. Il succède à l'expérience précédente des maisons de services au public (MASP). Celles-ci avaient vocation à être des dispositifs de services mutualisés et polyvalents. Mais la labellisation plus exigeante du réseau France Services a permis de faire émerger une offre plus étoffée et une qualité de prise en charge homogène sur le territoire.

Le conventionnement France Services, tel que prévu par la loi N° 2000-321 du 12 avril 2000, peut être conclu aux niveaux départemental et infra-départemental entre l'Etat, les collectivités

territoriales et leurs groupements et des organismes nationaux ou locaux chargés d'une mission de service public, ou ~~incluant~~ concourant à satisfaire les besoins de la population (Caf, CPAM, Carsat, URSSAF, MSA, DG FIP, Justice, ANTS...)
les France Services ont pour missions principales :

- la délivrance d'une information de premier niveau
- l'accompagnement des démarches administratives notamment numériques,
- l'orientation vers un service spécialisé du réseau des partenaires.

Du fait de leurs missions de service public, les "conseillers" France Service sont tenus d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et respectent les principes de laïcité et de neutralité.

Ces conseillers sont formés à double niveau : une formation socle commun relative à l'accueil et à l'accompagnement des démarches numériques et une formation métier spécifique aux services des opérateurs.

Le financement des France Services est fondé sur un système paritaire : d'un côté l'Etat y contribue à travers le fonds national d'aménagement et de développement (FNADT), et de l'autre les opérateurs via le fonds national France Services (FNFS).

II) Déroulé et perspectives

1) Un succès confirmé mais qui reste fragile :

Après une phase de déploiement du réseau (2019 - 2022), le territoire compte aujourd'hui 2840 structures.

Une enquête effectuée par la Cour des comptes ainsi que le baromètre des Services Publics +, indiquent un taux de satisfaction globale importante, confirmant avant tout l'adéquation entre l'offre de service et le besoin des usagers.

Le recours ~~as~~ aux France Services s'est fortement accru depuis ~~sa~~ leur mise en place, en témoignent les chiffres de nombre de demandes traitées par exemple qui ont augmenté de près de 9M en 2023. 82 % des demandes sont traitées sur place.

Ce succès reste tout de même à relativiser en raison des disparités territoriales qui continuent à exister. De plus, ce succès se trouve entaché dans d'autres aspects par l'observation des retours remontés par les conseillers France Services sur les difficultés à garder leurs informations mise à jour en continu face au bouquet d'offres de services large et étoffé.

Le succès fragile de programme tient notamment à une appréhension encore naissante de la stratégie et de la gouvernance, comme l'indique le rapport de la cour des comptes. Ces remontées sont confirmées par certains retours d'élus locaux qui déplorent un manque de coordination et d'animation sur le territoire, malgré le fort engouement des usagers pour le programme.

2) Des perspectives pour consolider et pérenniser le programme

Les perspectives actuelles autour du programme s'articulent autour de deux axes majeurs : renforcer l'accessibilité et assurer la pérennisation du programme.

• L'accessibilité est un enjeu fort car ~~il~~ elle permet de rendre visible le dispositif.

La stratégie de l'« Aller vers » doit être renforcée afin de réduire le déficit de mobilité. Pour ce faire, plusieurs pistes sont à envisager

- les campagnes de communication et d'information
- le développement des solutions itinérantes
- ~~l'aff~~ le renforcement du maillage territorial

Concours section : 3ème Nantes

Epreuve matière : Cas pratique

N° Anonymat : OCKAG435 NB

Nombre de pages : 12

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : NANTES

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : 3e Voie

Epreuve : Cas pratique

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Il est à noter également que le développement partenarial et l'appui sur le réseau des opérateurs constitue un levier important de visibilité.

• la pérennisation du programme passe également par un soutien financier réclamé par les porteurs de structure. Malgré une augmentation deotation sur les dernières années, le financement pèse toujours lourdement sur les porteurs de projets. Un renforcement de la stratégie et de la gouvernance permettrait également d'assurer la longévité du programme et sa bonne articulation avec les actions publiques.

les annexes suivantes vous présenteront les pistes de travail concrètes en lien avec les perspectives.

Annex 4

Plan d'actions pour améliorer la coordination et la complémentarité des acteurs

Action 1 : Identifier un référent métier au sein de chaque opérateur

Obj : sécuriser le travail des conseillers et leur permettre une bonne qualité de réponse,

Action 2 : Recruter / identifier un animateur du réseau au niveau départemental

Obj : - animer le réseau

- créer et renforcer le lien partenarial
- gérer la coordination avec les opérateurs
- concevoir des actions de communication spécifiques au territoire.
- animer la gouvernance sur chaque territoire

Action 3 : Mettre en place un calendrier de formation pour les conseillers

Obj : - les sécuriser dans leurs missions

- mettre à jour leurs connaissances des offres de services
- renforcer le lien avec le back-office des opérateurs

Action 4 : Renforcer la visibilité par des actions de communication et d'information

Obj : - renforcer le lien partenarial

- toucher des cibles spécifiques (jeunes, quartiers prioritaires...)

Action 5 : Se doter d'une gouvernance
et d'une comitologie stratégique
et opérationnelle

Obj : * passer à un niveau plus
consolidé du programme sur le
territoire

* renforcer le dialogue avec
les acteurs et les parties prenantes.

* intégrer les schémas directeurs
des départements.

Annex 2

Matrice des risques

Risques	Gravité estimée	Probabilité d'occurrence	Actions permettant de limiter le risque.
① RH: taux de notation important des conseillers	très forte	fréquente	• Valoriser le métier, y compris sur le volet salarial • renforcer la politique de formation • renforcer le lien avec le back-office des opérateurs • former à la gestion de conflit et à l'accueil bienveillant.
② Pérennisation menacée par manque de financement	forte	possible	• consolider le financement du programme • envisager un financement plurimodal qui permet une meilleure visibilité et gestion des moyens • recourir aux subventions
③ Développement des structures	forte	possible	• affiner le maillage territorial • clarifier le cadre d'intervention entre la structure et l'opérateur (la structure ne doit pas se substituer à l'opérateur) • renforcer l'existence avant de déployer le bouquet d'offre de services.
④ Non adéquation offre de service / besoin des usagers	modérée	forte	• développer les solutions innovantes • améliorer la visibilité : plus de permanences, horaires, fréquence des bus et régularité de leurs passages

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration		Nom de l'IRA : Nantes	
Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : 3e Voie		Epreuve : Cas pratique	
CONSIGNES - Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES. - Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance. - Numéroter chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre. - Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire. - N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.			
Déficit de mémoire et de visibilité		forte	
Nécessaire de proposer pas les cibles spécifiques		possible	
importante moyenne		- s'appuyer sur les opérateurs en tant que relais d'information - rendre visible les implantations dans le réseau - s'appuyer sur les acteurs locaux et associatifs pour faire connaître la profane - développer les réseaux et les actions d'information sur le territoire	
		- implantation dans les QPV - diagnostic de présence sur les quartiers prioritaires/ou à forte densité - opération auprès des jeunes et des étudiants : sur les campus, après des CEAS, etc.	

51/51

..... /

