

Concours section : Externe Nantes

Epreuve matière : Cas pratique

N° Anonymat : HEUMH976 TQ

Nombre de pages : 12

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : Nantes

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

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.

Agence nationale de la cohésion des
territoires (ANCT)

A Paris, le X/X/X

Direction du programme France Services
Le(la) chargé(e) de mission

NOTE

à l'attention du conseil d'administration
SIC le directeur du programme France Services

Objet : Bilan et perspectives actuelles du programme France Services

Références : - loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens
dans leurs relations avec l'administration
- Arrêté du 16 juin 2025 portant approbation du
référentiel France Services

Annexes : - Propositions d'actions rapides pour améliorer la
coordination et la complémentarité des acteurs
- Nature des risques pesant sur le programme
France Services.

*

*

*

1/12
.... /

Lancé en 2019 et porté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), le programme France Services vise à assurer la proximité des services publics et à accompagner les usagers dans leurs démarches administratives.

Le réseau comptabilise aujourd'hui 2800 espaces France Services, qui assure un service de qualité sur une grande partie du territoire national. Néanmoins, après une phase d'expansion, l'enjeu est aujourd'hui de garantir la pérennité et la soutenabilité du programme France Services, tout en améliorant la coordination des acteurs y concourant et en maintenant une qualité de service.

Suite au renouvellement du conseil d'administration de l'ANCT, réunissant des représentants de l'Etat, des collectivités et des partenaires, le nouveau conseil d'administration sera amené à délibérer sur les grandes orientations du programme France Services.

Dans ce contexte, la présente note vise à :

- Présenter les objectifs du programme, ainsi que le bilan des premières années de mise en œuvre (I)
- Synthétiser les perspectives actuelles du programme, visant à améliorer son accessibilité tout en assurant sa pérennité et la bonne coordination de ses acteurs (II)

I - Le programme France Services, visant à assurer un service public de proximité, a connu une forte montée en charge, mais soulève des interrogations quant à sa pérennité.

A) Le programme France Services vise à renforcer l'accessibilité et la continuité du service public, à travers une démarche partenariale.

1) Le programme France Services est né dans un contexte de confiance dégradée envers les institutions, et vise à assurer un service de proximité

Créé en 2019, le programme France Services est l'une des réponses apportées face à la crise des gilets jaunes, qui a révélé la défiance d'une partie des citoyens envers les institutions, ainsi que le sentiment d'abandon qui émerge dans les territoires ruraux.

Il s'inscrit également dans un contexte de dématérialisation croissante des démarches administratives, alors même qu'une partie de la population connaît des difficultés pour effectuer des démarches en ligne, voire une situation d'illectronisme.

Dès lors, le programme France Services répond à différents objectifs :

- Assurer la continuité ^{et la proximité} et l'accessibilité du service public, en particulier dans les territoires ruraux.
- assurer une qualité de service et un accompagnement des usagers dans les démarches administratives
- garantir une présence humaine et un accompagnement personnalisé
- Simplifier les démarches à travers une logique de guichet unique, permise par les nombreux partenariats du programme.

2) Le programme France Services repose sur une démarche de labellisation et un fonctionnement partenarial.

Conformément au titre V de la loi du 12 avril 2000, les espaces labellisés France Services sont issus d'une convention entre l'Etat et un gestionnaire, qui peut être une collectivité territoriale ou un organisme chargé d'une mission de service public, comme La Poste. En pratique, 67% des porteurs d'un espace France Services sont des collectivités.

Les obligations des maisons France Services sont établies par le référentiel France Services, issu de l'arrêté du 16 juin 2025. Le référentiel prévoit en particulier :

- un socle commun de services assurés aux usagers
- des obligations en matière de neutralité et de laïcité
- une ouverture minimale de 24 heures par semaines réparties sur cinq jours ouvrables.
- la présence minimale de deux conseillers, qui ont l'obligation de suivre des formations initiales et continues.

Les conseillers France Services délivrent de l'information, accompagnent les démarches et réorientent les usagers vers les partenaires. Le programme a 12 partenaires au niveau national, dont l'Assurance Maladie, France Travail, France Titre, les Finances publiques, Point Justice, France Rénov', Point Justice, Chèque Énergie, l'Assurance Retraite, la NSA La Poste, la CAF et l'URSAF. L'espace France Service permet d'effectuer les démarches simples, comme une demande de RSA ou une inscription à France Travail, et de réorienter l'usager vers l'opérateur en cas de besoin.

Le financement de ce programme est réparti équitablement entre l'Etat, à travers le Fonds national d'aménagement du territoire (FNADT), et les opérateurs à travers le Fonds National France Services (FNFS). Le budget total du programme s'élève à 350 millions d'euros en 2024, selon le Com des comptes.

Concours section : Externe Nantes

Epreuve matière : Cas pratique

N° Anonymat : HEUMH976 TQ

Nombre de pages : 12

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : Nantes

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

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.

B) Le programme France Services a connu une montée en charge rapide, qui a permis ~~une~~ l'atteinte de ses objectifs, mais qui questionne la pérennité et la durabilité du programme.

1) Les objectifs initiaux du programme ont été atteints au cours des premières années de mise en œuvre

Le programme France Services a connu une phase de déploiement entre 2019 et 2022, puis une phase de consolidation du maillage et de la qualité, à partir de 2023.

Selon le rapport d'évaluation de la Com des comptes paru en 2024, les objectifs d'accessibilité, de proximité et de qualité de services ont été atteints par le programme, qui contribue à la cohésion sociale et territoriale. Les résultats démontrent le succès de France Services :

- 2800 espaces sont labellisés, et accueillent un millions de visites par mois.
- 99% de la population est situé à 10 min d'un espace France Services
- Le Taux de satisfaction des usagers est supérieur à 90%. Le Baromètre des services publics 2025 estime également que 79% des usagers sont satisfaits de la relation.

Par ailleurs, le programme a connu une montée en

5/12

gamme et une amélioration qualitative depuis sa création :

- l'accessibilité a été renforcée à travers 145 bus itinérants France Services, et 153 espaces multi-sites.
- les agents se sont professionnalisés grâce à une offre de formation initiale et continue.
- le nombre de partenaires a augmenté, avec 12 partenaires en 2025
- le référentiel France Services ~~ferme~~^{favorise} une offre de qualité et homogène sur l'ensemble du territoire.

2) Néanmoins, le programme France Services présente certaines limites, en matière d'accessibilité et de soutenabilité.

Tout d'abord, l'accessibilité n'est pas optimale, en particulier pour les personnes âgées, dont la mobilité est réduite. Dans les zones rurales, l'espace France Services est généralement situé dans la commune principale d'un EPCI, qui est ~~par~~ également le milieu doté en services publics, comme le souligne un rapport du Sénat en 2025. Le rapport insiste également sur une présence insuffisante dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et une fréquentation limitée par les plus jeunes.

Ensuite, certains espaces sont saturés, avec une fréquentation supérieure à trois individus par heure et par agents. La loi des comptes pointe ainsi un risque de dégradation de la qualité de service.

Pan ailleurs, le pilotage du programme et la coordination avec les partenaires est perfectible, comme le souligne la Cour des comptes. Certaines difficultés émergent :

- L'animation du réseau au niveau départemental est limitée et hétérogène.
- L'augmentation du nombre de partenaires alourdit les démarches pour les conseillers
- Le lien entre les conseillers et les opérateurs est source de difficultés
- La présence d'une maison France Services peut amener certains opérateurs à se désengager et réduire leur présence dans les territoires, alors que l'objectif est la complémentarité des acteurs.
- Les maisons France Services sont parfois sollicités par des usagers au-delà de leurs compétences, comme pour les demandes de titres de séjour des étrangers.

Enfin, la soutenabilité du programme soulève des interrogations car les moyens humains et financiers sont limités. En particulier, le Sénat souligne l'importance de la charge financière pour les collectivités, dans un contexte budgétaire contraint. En matière de ressources humaines, les postes de conseillers font l'objet de difficultés d'attractivité, avec un taux de rotation estimé à 15% entre 2023 et 2026.

II - Il convient de renforcer l'accessibilité et la qualité du programme France Services, tout en assurant sa soutenabilité et sa pérennité.

A) Des actions pourront être menées afin de ~~non~~ favoriser la proximité sur l'ensemble du territoire

- Proposition n°1: Renforcer la visibilité du Programme France Services à travers des permanences au sein des mairies. Cette action permettra également une meilleure accessibilité pour les habitants des zones rurales. 7.1.2

- Proposition n° 2: Renforcer les solutions itinérantes telles que les bus France Services, dans une démarche d'aller-vers. Les nouveaux bus devront être ciblés sur les territoires les plus étendus géographiquement. Un questionnaire adressé aux conseillers France Services permettra d'identifier les territoires aux besoins prioritaires, à partir des remontées de terrain.
- Proposition n° 3: Renforcer l'information avec les publics jeunes, en particulier dans les QPV. Cette démarche pourra s'appuyer sur l'outil de contractualisation « Cités Éducatives », afin d'organiser des permanences au sein d'établissements scolaires ou d'associations situées dans les QPV.
- Proposition n° 4: Afin de favoriser l'usage autonome du numérique, les conseillers France Services pourront être formés à l'accompagnement des démarches numériques, ~~en lien avec l'Agence nationale de lutte contre~~ Un lien avec la Direction interministérielle du numérique (DINUM) pourra être établi pour favoriser l'action de France Services en matière d'inclusion numérique.

B) Il convient de renforcer la coordination des acteurs et d'assurer la pérennité du programme France Services

- Proposition n° 5: Prouver la coordination avec les partenaires existants, avant d'établir de nouveaux partenariats. Cela nécessiterait en effet de renforcer les difficultés des conseillers France Services. Dans cette perspective, les actions prioritaires pour améliorer la coordination sont détaillées dans l'annexe 1.
- Proposition n° 6: Renforcer l'attractivité des postes de conseillers France Services, à travers une meilleure valorisation de leurs compétences et l'élaboration de

Concours section : Externe Nantes

Epreuve matière : Cas pratique

N° Anonymat : HEUMH976 TQ

Nombre de pages : 12

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : Nantes

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

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.

filiales de postes dédiées. La présence du Programme France Service lors de Forum des métiers au niveau local pourra faciliter le recrutement de nouveaux agents. Une ligne téléphonique de soutien aux conseillers pourra également être créée, avec un référent au sein de l'ANCT pour les accompagner en cas de difficultés.

- Proposition n°7: Amorcer une réflexion en Conseil d'administration sur la soutenabilité financière du programme. Deux pistes pourront être explorées:
 - ~~Amorcer~~ Favoriser la diversification des porteurs de projets France Services, afin de limiter la charge pour les collectivités territoriales. La piste d'implantation de maisons France Services au sein de sous-préfecture, préconisée par le Sénat, pourra être explorée.
 - Proposer un financement pluriannuel des structures, afin d'augmenter leur visibilité. Cette option demeure limitée par le vote annuel des crédits du programme « Cohésion sociale ».

*

*

*

Annexe n° 1: Propositions d'actions rapides pour améliorer la coordination et la complémentarité des acteurs.

• Proposition n° 1: Tenir une concertation des acteurs au niveau départemental, animée par le préfet de département.

- Vecteur: Réunion d'un comité de suivi du programme France Service au sein de chaque département

- Objectif: Echanger sur le rôle de chaque partenaire, les difficultés de coordination, et identifier des solutions

- Acteurs: Représentants locaux de l'ensemble des partenaires (CPAD, CARSAT, DDFIP, CAF etc.), conseillers France Services.
Pilotage assuré par le préfet de Département

- Echéance: sous 2 mois pour une première réunion, puis comité ~~trimestriel~~ semestriel.

• Proposition n° 2: Nomination d'un référent métiers par chaque partenaire, que les conseillers puissent contacter à travers une ligne téléphonique en cas de difficultés

→ Dialogue avec les partenaires afin qu'ils désignent un ~~conseiller~~ référent en interne.

→ Communication des lignes téléphonique dédiées par un mail à l'ensemble des conseillers France Services.

- Proposition n° 3: Renforcer la complémentarité des partenaires à travers l'intégration des espaces France Services au sein du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services publics.

- Objectif: A partir de la demande de concertation propre au schéma, définir le rôle et les missions des espaces France Services au niveau local, ainsi que leur articulation avec les partenaires.

- Echéance: Un certain nombre de schéma seront renouvelés ~~au~~ dans l'année à venir, Il convient de les identifier et de se saisir de cette opportunité.

→ En définissant également ce qui ne relève pas du rôle de France Service, ce schéma pourra éviter le désengagement d'autres acteurs.



Annexe 2 : matrice des risques pesant sur le programme France Senegal.

Risque	Probabilité	Solution
• Difficultés de financement par les collectivités territoriales (gravité élevée)	Moyenne	Diversification des porteurs de projet (sous-préfecture, La Poste etc).
• Saturation des espaces France Senegal (gravité moyenne)	Forte, sur certains territoires en particulier	- Augmentation de et fidélisation des effectifs de conseillers - Amélioration de la coordination avec les autres acteurs, permettant de répondre les demandes
• Difficulté de communication avec les partenaires, voire désengagement des partenaires (gravité élevée).	Forte Forte	- Consolider les partenariats avant de chercher de nouveaux partenaires - Renforcement de la coopération et de la complémentarité au niveau départemental (annexe 1) - Nomination de référents métiers chez les partenaires, joignables par une ligne téléphonique.