

Concours section : Interne Nantes

Epreuve matière : Cas pratique

N° Anonymat : DRJAH412 SO

Nombre de pages : 8

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA :

NANTES

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

INTERNE

Epreuve :

ECRITE-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)
Direction du programme France Services
Affaire suivie par : X
Courriel : X Tél : X

Note à l'attention du conseil d'administration
de l'ANCT

Objet : Information relative au programme France Services dans
la perspective du renouvellement du conseil d'administration

Référence : Circulaire du Premier Ministre du 1^{er} juillet 2019

Annexes : 1- Proposition d'actions rapides à mettre en œuvre afin
d'améliorer la coordination et la complémentarité des acteurs
2- Tableau de maîtrise des risques relatif à la pérennisation
du programme France Service.

Le programme France Services a été déployé en 2019 et consiste
en un service d'accompagnement des populations dans leurs démarches
administratives usuelles, au sein de lieux d'accueil de proximité,
mutualisés et polyvalents. La présente note tâchera de vous présenter
le programme ainsi que le bilan de son déploiement ces dernières
années (4), avant de vous exposer les conditions de sa pérennisation

1. / 8.

via ses perspectives actuelles (II).

I - Présentation du programme et bilans des premières années

A - Contexte de mise en place du programme et objectifs initiaux

Suite à plusieurs décennies de réorganisation des services publics de proximité, ainsi qu'à une vague de fermeture des services publics dans les territoires, l'Etat a souhaité développer une politique "d'aller-vers" et d'accessibilité et d'information auprès des usagers. Cette politique d'information ~~sur~~ sur les services publics s'oriente notamment envers les publics les moins informés et les plus éloignés.

C'est dans cet objectif de renforcement de l'accessibilité et de la qualité de l'offre de services publics qu'a été déployé le programme France Services. Ce programme s'attache à proposer un modèle de médiation administrative au plus proche des territoires et des usagers dans un contexte de digitalisation des démarches. Ainsi, les missions principales des maisons France Services sont de :

- Délivrer une information de premier niveau ~~relatif~~ relative à une demande administrative
- Accompagner les usagers dans leurs démarches administratives notamment numériques
- Orienter vers un service spécialisé relevant des partenaires nationaux.

Le pilotage du programme France Service est assuré au niveau national par l'ANCT, en lien avec la Banque des Territoires et le Centre National de Formation de la Fonction Publique.

Le financement du programme repose sur un système

paritaire entre l'Etat, via son fond national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT), et les opérateurs via le fond national France Services.

B - Bilan des premières années de mise en œuvre du programme

La mise en œuvre du programme France Services observe deux phases :

- une phase de déploiement du réseau d'espaces France Services de 2019 à 2022 avec la création de 2840 structures
- une phase de consolidation du réseau depuis 2023 avec une attention portée sur l'amélioration de la qualité du service et de l'extension de l'offre.

Cette mise en œuvre du programme en deux phases a permis d'observer des résultats satisfaisants tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif. En effet la fréquentation ~~augm~~ des espaces France Services augmente continuellement chaque année. Cependant les structures France Services gagneraient à être mieux connues et souffre encore à ce stade d'un déficit de notoriété. La qualité des services offerts par le programme est jugée elle satisfaisante pour les usagers et contribue ainsi à la ~~coh~~ cohésion des territoires, d'après la Cour des Comptes en 2024. A titre d'exemple, et afin d'illustrer l'efficacité du programme, le nombre de demandes traitées par les espaces France Services est passé de 1,7 M en 2020 à 3 M en 2023. De même, le taux de satisfaction des usagers des espaces France Services dépasse les 90%.

Face à ces résultats, la Cour des Comptes encourage le renforcement et la pérennisation du programme France Service, afin de déployer le dispositif auprès d'encore plus de citoyens ayant besoin d'être accompagnés dans leurs démarches du quotidien.

Néanmoins la pérennisation du programme doit répondre à certains risques ~~en vue de sa pérennisation~~. Le tableau présenté en annexe 2 présente les principaux risques ainsi que les actions pour ~~limite~~ les.

limiter.

II - Perspectives actuelles du programme

Afin de pérenniser le programme France Services, et de répondre aux risques exposés en annexe 2, ~~le programme~~ la direction du programme ~~propose les per~~ observe les perspectives de travail suivantes.

A- La pérennisation du programme via un renforcement du soutien financier

Un pré-requis à la pérennisation du programme est l'augmentation des financements qui lui sont alloués. En effet, une augmentation ~~des~~ financement des structures à 50 000 euros pour chacune d'elle, et un financement complémentaire pour les structures observant une plus forte fréquentation (variable de 10 000 euros supplémentaires), permettrait le recrutement de conseillers qualifiés, ~~et~~ sur le long terme. Afin de permettre des recrutements plus facilités, le financement pourrait se faire de manière pluriannuelle.

De même, il est proposé d'augmenter l'enveloppe budgétaire de la direction du programme à l'ANCT ~~et~~ de manière à recruter trois agents supplémentaires et de renforcer l'équipe dédiée au pilotage national du programme en la faisant passer de 6 à 9 agents.

B- Améliorer la coordination et la complémentarité entre acteurs et partenaires

Afin d'améliorer continuellement la qualité des services du programme France Services, la direction souhaite améliorer la coordination, tant au niveau national, entre l'ANCT et les ministères et opérateurs, qu'au niveau local avec les opérateurs du "bouquet socle" de services.

Cette amélioration de la coordination passe par un meilleur renforcement du lien entre les ~~opérateurs~~
 conseillers

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : NANTES

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

Epreuve : ÉCRITE-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.

France Service et le back-office constitué par les opérateurs. Afin d'améliorer et dynamiser l'animation des réseaux à l'échelle départementale, une augmentation du nombre d'animateurs départementaux placés au sein des préfectures de département est préconisée. Ces animateurs ont un rôle central dans l'accompagnement des conseillers France Service et dans l'animation du réseau, favorisant ainsi le partage de bonnes pratiques et renforcement de la synergie croisée entre les différents partenaires. Ces missions essentielles pourraient être appuyées via un financement de l'ANCT permettant de passer à un budget de 25 000 € à 50 000 € par animateur et ainsi dédié un ETP à ces missions.

Enfin, l'opportunité de rapprocher les dispositifs de guichets, plateformes ou numéro unique est également à l'étude pour mieux coordonner les acteurs.

Les propositions d'actions rapides pouvant être mises en place prochainement par la direction pour améliorer la coordination entre et la complémentarité entre les acteurs sont exposées en annexe 1, et soumises à votre validation.

C- Améliorer l'accessibilité aux usagers

Afin de pérenniser le programme France Service, il convient de renforcer l'accessibilité des structures auprès des usagers. Cela passe en premier par une amélioration de la communication et de la visibilité des structures via

une communication de proximité (en passant par ~~des~~ affichages une campagne d'affichage dans les structures de la Poste et auprès des buroaltes) mais également via une communication auprès des opérateurs nationaux. ~~qui pour~~ Une campagne ~~de~~ de communication pourrait être faite par exemple sur les sites internet des opérateurs nationaux.

Il convient également d'améliorer l'inclusion des usagers éloignés des pratiques numériques via des opérations "d'aller-vers", en augmentant les interventions des bus France-Services ~~dans~~ auprès des EHPAD ~~et~~ des établissements pénitentiaires. Enfin, il conviendra d'améliorer les interventions auprès des étrangers rencontrant des difficultés en lien avec les associations caritatives.

L'ensemble de ces ~~mesures~~ et perspectives de travail, ainsi que ~~la validation~~ le renforcement des financements alloués au programme France Services, permettront de pérenniser le programme, tout en élargissant les capacités d'accueil du réseau et en procédant à un enrichissement raisonné de l'offre de service. La direction du programme se tient à la disposition du conseil d'administration afin de répondre aux questions éventuelles et pour présenter plus amplement le programme de renforcement financier soumis à votre validation.

Annexe 1 : Propositions d'actions rapide pour améliorer la coordination et la complémentarité entre les acteurs

- Développer les liens avec les mairies afin d'améliorer le maillage territorial et les liens entre les services de renouvellement des papiers d'identités et les espaces France-Services.
Proposition de ~~lettre~~ modèle de lettre d'information à destination des maires pouvant être envoyée par les préfectures.
- Renforcer les liens avec les associations caritatives, les points justices.
- Demander aux opérateurs nationaux d'identifier au sein de chaque opérateur des référents métiers pouvant être contactés par les conseillers France Service.
- Organiser des webinaires d'information à destination des conseillers, en conviant des opérateurs, avec des moments Questions / Réponse
- Lancer une campagne d'offre de permanence France Service en mairie via une communication via l'association des maires de France.

Annexe 2 : Tableau maîtrise des risques relatif à la pérennisation du dispositif France Travail

Risque	Gravité	Probabilité	Actions
Baisse de la qualité de service	Forte	Moyenne	- Amélioration du lien back office / conseillers Formation continue des conseillers
Inégalités d'accès des usagers	Moyenne	Moyenne	- Solutions itinérantes et d'allers-vers pour cibler les populations éloignées
Mme Absence de soutien financier	Forte	?	Augmentation des financements alloués au programme.
Manque d'offre de service	Moyenne	Faible	Renforcer l'offre de service via de nouveaux partenariats
Déficit de pilotage du programme	Forte	Forte	Renforcer l'équipe de l'ANCT en passant de 6 à 9 agents