



**MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Le Ministre

Paris, le 03 FEV. 2023

Monsieur le Sénateur,

Madame la Députée,

À l'issue du grand débat national, le Président de la République a annoncé, en avril 2019, la création de maisons France Services dans chaque canton d'ici la fin de son quinquennat, soit environ 2 000 structures sur l'ensemble du territoire national.

Ces maisons France Services doivent permettre aux usagers d'accéder à un bouquet de services au sein d'un même lieu. L'objectif principal de ce programme étant de rapprocher les services publics au plus près des citoyens, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires.

Monsieur le sénateur Bernard DELCROS, en tant que rapporteur spécial des crédits de la politique des territoires vous avez produit un rapport d'information intitulé « Les Maisons France Services, un levier de cohésion sociale », dans lequel vous avez dressé un premier bilan positif de ce dispositif qui répond à un besoin crucial d'accessibilité et de proximité des services publics.

Dans le droit fil de ce rapport et dans le cadre de l'acte II du programme France Services, je souhaite vous confier une mission pour approfondir deux thématiques en particulier : les nouvelles modalités « d'aller vers » d'une part, et l'enrichissement de l'offre de services d'autre part.

Il s'agira dans un premier temps, au travers de consultations d'élus locaux et de l'écosystème partenarial gravitant autour des 2610 France Services implantés sur le territoire de dresser un état des lieux des modalités d'aller vers existantes (bus itinérants, expérimentation avec la Poste) et d'en souligner les avantages mais aussi les limites.

1/2

101 rue de Grenelle
75327 Paris 07

La mission aura également pour objectif de dessiner de nouveaux modèles et formats « d'aller vers » (adjonction d'une annexe itinérante à une France Services physique; implantation de permanences France Services dans des lieux innovants de passage du public), dans une perspective omnicanale afin de mettre en synergie les différents canaux d'accès au service (physique mais aussi téléphonique).

Dans un second temps, je souhaite que vous me fassiez part de vos propositions concernant les perspectives éventuelles d'enrichissement de l'offre de services du dispositif. A l'instar d'expérimentations actuellement en cours avec de nouveaux partenaires tels que la Banque de France, le CNOUS, il vous est demandé d'examiner la pertinence d'un enrichissement du bouquet de services initial et de déterminer sous quelles conditions de réussite cette extension pourrait s'appliquer. Je vous remercie de prêter une attention particulière à la charge de travail des agents, et aux conditions de succès à réunir, en matière de formation et d'outillage notamment.

Durant la mission, vous prêterez attention aux revendications des usagers portées par la voix de leurs associations représentatives. Pour la mener à bien, vous pourrez vous appuyer sur les services des administrations compétentes.

Vos conclusions sont attendues pour le 1er juin 2023. Un décret vous nommera prochainement parlementaires en mission auprès de moi.

Je vous prie d'agréer Monsieur le Sénateur, Madame la députée, à l'assurance de mes salutations les meilleures.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'S' followed by a horizontal line and a vertical stroke.

Stanislas GUERINI