

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Nantes, le 19 avril 2024

RÉUNION DU COMITE DE PILOTAGE FRANCE SERVICES DE LA LOIRE-ATLANTIQUE

Un réseau de 30 points d'accueil de proximité au service du public

Monsieur Marc MAKHLOUF, sous-préfet de Châteaubriant-Ancenis et référent Services Publics départemental, a ouvert ce vendredi 19 avril le comité de pilotage France Services de la Loire-Atlantique, en présence de Monsieur Alexandre CARLIER, Coordinateur qualité de service et animation du programme France services, à l'Agence nationale de la cohésion des territoires.

Rapprocher le service public de chaque citoyen est un engagement pris par le Président de la République à l'issue du Grand débat national. A fin 2023, ce sont 2700 espaces France Services labellisés répartis sur l'ensemble du territoire national.

Depuis le lancement du programme France Services en 2019 par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et les premières labellisation des espaces en 2020, le réseau France Services a permis de faciliter la réalisation des démarches du quotidien pour les usagers : immatriculation de véhicules, APL, RSA, impôts, permis de conduire, accès aux services en ligne... Les conseillers France services sont formés à l'accompagnement des usagers pour les démarches administratives portées par ces partenaires nationaux.

Le comité de pilotage France services de la Loire-Atlantique a réuni les responsables des espaces France Services du département (collectivités, associations) ainsi que les représentants des partenaires du programme : la Caisse d'allocations familiales (CAF), la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), la Caisse nationale d'assurance maladie (sécurité sociale), la Mutualité sociale agricole (MSA), Pôle emploi, La Poste, l'Agence nationale de l'amélioration de l'habitat (ANAH - MaPrimeRénov' et MaPrimeAdapt' et chèque énergie), l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), et les ministères des Finances et de la Justice.

Monsieur MAKHLOUF a déclaré qu'aujourd'hui, en Loire-Atlantique, ce sont 30 espaces France Services qui permettent à tous les habitants du département d'accéder à un bouquet de services en moins de 30 minutes quel que soit l'endroit où ils vivent, dans les territoires ruraux ou urbains. Un 31^e espace France services ouvrira en 2024, à Couëron.

Ce comité de pilotage a été l'occasion de dresser le bilan de l'activité des France services du département en 2023, en soulignant les moments forts de l'année : nouvelles labellisations, inaugurations, journées portes ouvertes.

L'engagement des différents acteurs, élus, gestionnaires d'espaces France services, partenaires du programme, est réel. Plus de 113 500 accompagnements d'usagers ont été réalisés en 2023. Ces résultats de fréquentation montrent que ces structures répondent à un réel besoin de la population, et que ces espaces sont une réponse de proximité, à visage humain, très appréciée par le public.

Monsieur CARLIER a pu saluer la qualité du réseau France services en Loire-Atlantique, et rappeler les priorités du programme France services : l'amélioration continue de la qualité du service et de l'accompagnement des usagers, qui passe par la formation des conseillers France services, la mobilisation du réseau des partenaires au soutien des conseillers France services, des démarches de mesure de la qualité du service (audits périodiques, enquêtes de satisfaction usagers) et la nécessité de développer la notoriété du réseau France services (seul 1 français sur 2 a connaissance de ce service d'après une étude récente).

Les élus partagent le constat de l'utilité absolue de ce dispositif mais expriment leurs inquiétudes sur le niveau de financement du fonctionnement des Espaces France Services qui ne couvre pas les dépenses afférentes, toujours en augmentation.

Pour en savoir plus : Cf. annexe jointe