



**PRÉFET
DE SAÔNE-ET-LOIRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



12 MARS 2021

Dossier de presse

Visite de l'espace France Services Saint-Étienne-en-Bresse

Le calendrier, la méthode

Avril
2019

Annonce par le Président de la République, à l'issue du Grand débat national, **de la mise en place du réseau France Services** permettant dans chaque canton de France **d'accompagner les citoyens dans l'ensemble des démarches administratives de leur quotidien**

Été
2019

Définition, par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, des critères à remplir pour appartenir au réseau France Services :

- **assurer un bouquet de services minimum**
- **respecter une charte de qualité** (ex : critères d'équipement, formation des agents, amplitude des horaires d'ouverture)



La charte d'engagement est disponible à l'adresse : france-services.gouv.fr



Juillet
2019

Circulaire du Premier ministre adressée aux préfets les invitant, après concertation avec les élus locaux, à établir la **liste précise des projets d'implantations France Services** dans chaque département

**Septembre
2019**

Transmission par les préfets des propositions de labellisation France Services opérationnelles au 1^{er} janvier 2020

**Automne
2019**

Validation des propositions France Services sur la base des critères de qualité et déploiement de l'expérimentation dans six départements sur l'outillage informatique et la formation des agents d'accueil

**Novembre
Décembre
2019**

Déploiement d'un **plan de formation des agents France Services**, en faveur de la polyvalence et de l'accompagnement des démarches en ligne, effectuée avec le concours du Centre national de la fonction publique territoriale et de l'institut 4.10

**1^{er}
Janvier
2020**

Lancement des 460 premières France Services

**de
Janvier
2020 à
fin 2020**

Lancement au fil de l'eau de nouvelles France Services

**1^{er}
janvier
2021**

1 123 France Services labellisées

**1^{er}
janvier
2022**

Au moins 2000 France Services labellisées sur l'ensemble du territoire

France Services, une ambition

France Services, c'est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Ce nouveau modèle se caractérise par :



1

Le retour du service public au cœur des territoires

Chaque Français doit à terme pouvoir accéder à une France Services en moins de 30 minutes.

2

Un service public moderne,

qui apporte une réponse à visage humain aux besoins des citoyens (par la présence physique d'au moins deux agents d'accueil formés pour accompagner les usagers dans leurs démarches), tout en exploitant les potentialités du numérique et en formant les personnes éloignées d'Internet.

3

Un niveau de qualité garanti,

quels que soient le lieu d'implantation et son responsable local (une collectivité, un acteur public ou privé).

4

Un lieu de vie agréable et convivial,

qui rompt avec l'image habituelle des guichets de services publics et qui donne accès, au-delà des formalités administratives, à une gamme élargie de services de coworking.



France Services, partir des besoins du citoyen



- **Chaque agent d'accueil France Services a bénéficié d'une formation conçue selon une logique de cycle de vie :** « je déménage », « je pars à la retraite ». Le service public est pensé du point de vue de l'utilisateur.
- **Dans chaque France Services, les agents d'accueil sont par exemple formés pour :**
 - ✓ Donner une information de premier niveau (accompagnement dans les démarches quotidiennes, réponses aux questions) ;
 - ✓ Mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse email, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs) ;
 - ✓ Aider aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne) ;
 - ✓ Résoudre les cas les plus complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'utilisateur.

L'inclusion numérique au cœur des France Services

Les France Services sont aussi des lieux d'accompagnement des personnes éloignées du numérique.

En fonction du niveau d'autonomie numérique et administrative de chaque

usager, l'agent France Services l'accompagne pour naviguer sur les sites institutionnels, trouver les informations relatives à son dossier, réaliser des procédures en ligne, utiliser le service de visioconférence, etc.

L'utilisateur peut aussi être orienté vers des formations pour gagner en autonomie, financées grâce au Pass numérique, qui est remis gratuitement au bénéficiaire.

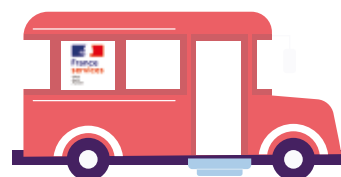
France Services proche de chez soi



La feuille de route d'ici 2022

Installer France Services dans tous les territoires

Plus de 1 123 France Services ont ouvert au 1^{er} février 2021. Le réseau montera en puissance jusqu'en 2022, en ciblant prioritairement les territoires particulièrement éloignés du service public. D'ici 2022, chaque Français pourra trouver une France Services à moins de trente minutes de son domicile. Des **bus France Services** sillonneront également les départements pour aller à la rencontre des usagers.



Créer des lieux accueillants, conviviaux et de plus en plus riches en services

Chaque France Services bénéficiera d'une présence effective des dix partenaires nationaux (La Poste, Pôle emploi, CNAF, CNAM, CNAV, MSA, Agirc-Arrco, ministères de l'Intérieur, de la Justice, Direction générale des finances publiques), soit au travers de leur présence physique, soit au moyen de permanences régulières, soit par visio-conférence.

C'est une réponse adaptée aux besoins de l'utilisateur, qui n'est pas obligé de se rendre d'un guichet à un autre. Au-delà de ce socle de service garanti et minimal, les collectivités pourront installer leurs propres offres, qu'elles soient administratives ou de convivialité (café, micro-folie...). L'État bâtira au fil du temps de nouveaux partenariats qui enrichiront l'offre au niveau national.



Jusqu'en 2021, l'État garantit le financement des Maisons de service au public afin que puissent s'y rendre les usagers qui n'ont pas encore de France Services près de chez eux.

France Services en Saône-et-Loire

Les partenaires du dispositif

Ministère de l'Intérieur

Pôle Emploi

Ministère de la Justice

La Poste

Finances publiques

Mutualité Sociale
Agricole

Caisse Assurance Retraite
et de la Santé Au Travail

Caisse Primaire
d'Assurance Maladie

Caisse d'Allocations Familiales

Quelques chiffres

- 1 340 Maisons de Service au Public (MSAP) en France. L'idée est d'élever leur niveau général avec un panier commun de services.

2 000 Espaces France Services sont visés par le Gouvernement d'ici 2022.

- 21 MSAP en fonctionnement en 2019 en Saône-et-Loire.

Perspectives

5 structures ont été labellisées "France Services" par le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET)/Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) au 1^{er} février 2020 :

- Chauffailles ;
- Melay ;
- Saint-Bonnet-de-Joux ;
- Sennecey-le-Grand ;
- Verdun-sur-le-Doubs.

En septembre 2020, 5 nouvelles structures ont été labellisées :

- Clunisois
- Haute-Grosne, à Matour
- "Moulin des Roches" à Toulon-sur-Aroux
- Issy-l'Évêque
- Saint Germain-du-Bois

9 nouvelles structures sont labellisées depuis le 1^{er} janvier 2021.

- Etang-sur-Aroux
- Le Creusot
- La Clayette
- Saint-Léger-sur-Dheune
- Saint-Désert
- Cuisery
- Autun
- Saint-Etienne-en-Bresse
- La Chapelle de Guinchay

Prochaine campagne de labellisation pour le 1er avril 2021.



L'espace France Services de Saint-Étienne-de-Bresse

La **MSAP de Saint-Étienne-en-Bresse** est devenue Espace France Services au 1^{er} janvier 2021.

Cet Espace France Services est **porté par la commune.**



Horaires d'ouverture :

Lundi : de 14h00 à 18h00

Mardi : de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Jeudi : de 8h30 à 12h00

Vendredi et samedi : de 08h45 à 12h00



17 place de la Mairie
71370 Saint-Étienne-en-Bresse
mail : rsp.st.etienne.en.bresse@orange.fr
tèl : 03 85 96 41 18

SUIVEZ L'ACTUALITÉ DE L'ÉTAT EN SAÔNE-ET-LOIRE

Facebook & Twitter



L'État
de Saône-et-Loire
sur FACEBOOK
@Prefet71



L'État
de Saône-et-Loire
sur TWITTER
@Prefet71

www.saone-et-loire.gouv.fr