

Préfecture de Z  
bureau  
affaire suivie par

Ville, le

Note à l'attention de Monsieur le préfet du département Z

Objet : Rendez-vous avec le maire de la commune de X au sujet de la création d'une maison France Services

Référence : Courrier du maire de X daté du 20 avril 2020

Le président de la République a décidé le 25 avril 2019, la mise en place d'un réseau France Services qui doit permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien dans un lieu unique, à moins de 30 minutes de leur domicile. L'objectif est de couvrir chaque canton par au moins une structure France Services d'ici à fin 2022.

Cet objectif s'appuie sur une refonte complète du réseau existant des maisons de services au public (MSAP) qui obtiendront le label France Services à la stricte condition qu'elles respectent les nouvelles exigences de qualité de services et là où les besoins sont prioritaires, dans les cantons ruraux et les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Par courrier en date du 20 avril 2020, le maire de la commune de X nous sollicite afin de connaître les modalités d'accompagnement de la démarche de labellisation de la maison de services au public implantée sur sa commune afin de la transformer en maison France services.

Dans le cadre du rendez-vous fixé avec le maire le 15 mai 2020, les informations suivantes vous permettront de lui apporter des éléments de réponse.

L'opportunité de la démarche et les offres et services attendus des maisons France Services seront présentés dans une première partie. Dans un second temps, seront précisés les modalités d'accompagnement dans la démarche de labellisation ainsi que les critères obligatoires à la labellisation.

I. Création d'une maison France services dans la commune de X

A. Opportunité de la demande au regard de la situation géographique de la commune

A ce jour, 15 maisons de services au public (MSAP) existent dans le département de Z et deux maisons France Services (MFS) ont été labellisées, l'une au sud-ouest et l'autre au sud-est. Le département comptant 23 cantons, à terme chacun des cantons devrait être doté d'une MFS.

La commune de X étant située au nord-est du département, il semble tout à fait opportun que la maison de services au public déjà existante soit transformée en MSF afin de garantir aux usagers une plus grande accessibilité des services publics dans un lieu unique, à la condition qu'elle respecte les nouvelles exigences de qualité de services. Par ailleurs la commune de X se trouvant en zone rurale, ce critère peut être considéré comme prioritaire pour l'implantation d'une maison France Services.

Enfin, le maire propose de mettre à disposition une partie des locaux de sa mairie pour accueillir la maison France services, répondant ainsi au critère de localisation dans des lieux de passage habituels.

## B. Offres et services attendus dans les espaces France Services

Chaque structure France services doit disposer d'un socle commun de services tel que prévu par la circulaire du Premier ministre en date du 1<sup>er</sup> juillet 2019 relative à la création de France Services.

Ainsi, chaque MSF doit disposer de neuf partenaires obligatoirement présents : six opérateurs et trois administrations.

Ces 6 opérateurs sont : La poste, Pôle emploi, la caisse nationale d'assurance maladie, la caisse nationale d'assurance vieillesse, la caisse nationale d'allocations familiales et la mutualité sociale agricole.

Les trois administrations partenaires sont l'intérieur, les impôts et la justice.

Au delà de ces neuf partenaires, d'autres services publics ou privés pourront être présents dans les espaces France Services labellisés.

Afin d'assurer la montée en gamme des services offerts, aux moins deux agents polyvalents devront être présents en permanence (« front office »).

Dans son courrier, le maire précise qu'il pourra mettre à disposition un agent polyvalent. Afin de compléter le besoin, l'État pourra mettre à disposition un agent supplémentaire provenant de préfectures, sous-préfectures ou trésorerie par exemple.

Enfin, des référents locaux « back office » facilement joignables, devront être désignés chez les opérateurs afin de régler les cas les plus complexes sans que l'utilisateur ait besoin de se déplacer dans un autre guichet. Ces agents seront soit physiquement présents au sein des MSF soit joignables par visioconférence. La MFS devra donc nécessairement être équipée d'un dispositif de visioconférence d'ici 2022.

## II. La démarche de labellisation des maisons France services

La préfecture en charge de l'homologation « France services » des maisons de services au public existantes, pourra procéder à l'évaluation de la MSAP afin de s'assurer qu'elle remplit les exigences précisées par la charte d'engagement et qu'elle répond au nouveau bouquet de services.

### A. Modalités d'accompagnement et date butoir de réalisation

Afin d'accompagner le maire de la commune de X dans sa démarche d'amélioration de la qualité du service rendu et pour permettre à la MSAP de s'inscrire dans les nouveaux critères de labellisation France Services, un forfait de 30 000€ lui sera alloué de façon annuelle. La MSAP aura jusqu'au 31 décembre 2021 pour obtenir l'homologation. Au delà de cette date, elle ne recevra plus de financement de l'État pour assurer sa montée en qualité.



La commune sera aidée de la préfecture pour élaborer un calendrier de montée en qualité et sera évaluée chaque année, notamment sur la qualité du service rendu.

Pour assurer la labellisation France Services et assurer la qualité de services offerts aux usagers, les agents polyvalents bénéficieront d'une formation renforcée au premier accueil et à l'accompagnement aux démarches en ligne.

## B. Les critères obligatoires à la labellisation

Une grille d'évaluation a été établie par le commissariat général à l'égalité des territoires pour évaluer l'offre et la qualité du service actuellement rendu dans les MSAP et estimer leur capacité à se transformer en MSF. Cette grille impose un minimum obligatoire de prestations au public sur trente points avec des critères devant être impérativement respectés et la possibilité de cumuler des points bonus pour récompenser et valoriser les initiatives locales.

Le maire souhaite que lui soit apporté des précisions sur les points suivants :

- l'accueil : A minima deux agents polyvalents devront être présents. Il s'agit d'un critère obligatoire qui sera rempli si l'État met à disposition de la MFS un autre agent polyvalent.
- les locaux : deux critères obligatoires devront être respectés : L'existence d'un espace de confidentialité ou isolé et l'accessibilité aux personnes en situation de handicap ou personnes à mobilité réduites.
- les jours d'ouverture : le critère obligatoire repose sur une ouverture minimale de 5 jours.
- les horaires : la MFS devra être obligatoirement ouvert 24 heures minimum par semaine.

Mes services restent à votre disposition,

Le bureau