

DOSSIER DE PRESSE

Tulle, le 06 mai 2021

LA DEMARCHE « FRANCE SERVICES » : UN ACCES A UN SERVICE PUBLIC DE PROXIMITE ET DE QUALITE POUR TOUS LES USAGERS

Le 25 avril 2019, le président de la République a annoncé, à l'issue du Grand débat national, sa décision de créer le réseau « France services ». La volonté présidentielle a trouvé sa traduction opérationnelle dans la circulaire du Premier ministre adressée aux préfets le 1^{er} juillet 2019.

La création de ce nouveau réseau poursuit trois objectifs :

- **améliorer l'accessibilité des services publics et simplifier les démarches administratives**, à travers la création, dans chaque canton, d'au moins un lieu d'accueil, ouvert a minima 24 heures par semaine, réparties sur cinq jours,
- **regrouper dans un même lieu plusieurs services** gérés par neuf partenaires nationaux du réseau (Mutualité sociale agricole, Caisse d'allocations familiales, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale d'assurance vieillesse, Pôle emploi, La Poste, Ministère de la justice, Direction générale des finances publiques et Ministère de l'intérieur) ; des partenariats locaux sont également possibles selon les besoins du territoire ;
- **renforcer, de manière substantielle, la qualité du service rendu aux usagers**, à travers une prise en charge globale, par un agent polyvalent et formé, de la situation administrative de chaque usager.

L'ambition de ce nouveau réseau est donc de lutter contre l'errance administrative et d'apporter aux citoyens une réponse sur place, sans avoir à les diriger vers un autre guichet.

**Cabinet de la préfète
Bureau de la représentation de l'État
et de la communication interministérielle**

Contact presse : Valérie Jandot

☎ 05 55 20 56 75 / 06 27 12 55 52
✉ valerie.jandot@correze.gouv.fr

1, Rue Souham
BP 250
19012 TULLE Cedex



L'État accompagne les porteurs des nouveaux établissements « France services » en leur allouant un financement forfaitaire annuel de **30 000 euros**.

Le déploiement de ce nouveau réseau s'appuie, en Corrèze, sur le réseau existant des maisons de services au public (MSAP) et l'ouverture de nouvelles implantations « France services », là où sont les besoins, **prioritairement dans les cantons ruraux et les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV)**.

La Corrèze compte à ce jour **dix établissements « France services »** :

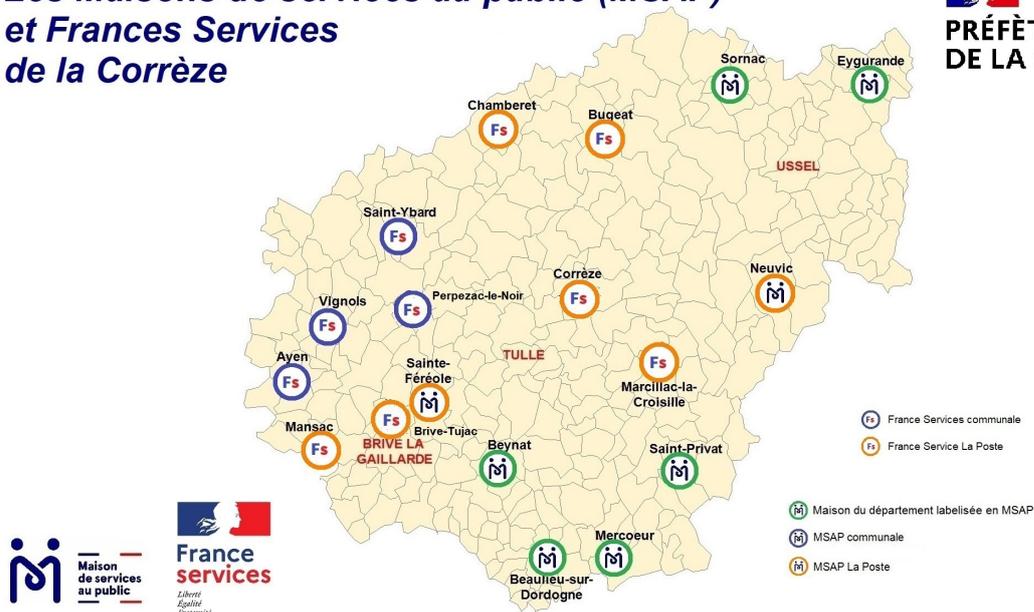
- trois portés par des communes (Ayen, Perpezac-le-Noir et Vignols) ;
- six portés par le groupe La Poste (Brive, Bugeat, Chamberet, Corrèze, Mansac et Marcillac-la-Croisille) ;
- un coporté par une commune et la chambre d'agriculture (Saint-Ybard).

Le déploiement de ce nouveau réseau de services publics mutualisés se poursuivra dans les prochains mois à un rythme soutenu pour s'achever en 2022.

Aujourd'hui, deux structures « France services » / La Poste, labellisées à l'automne dernier, sont inaugurées : celles de Bugeat et Corrèze.

Les Maisons de services au public (MSAP) et Frances Services de la Corrèze


**PRÉFÈTE
DE LA CORRÈZE**



**Cabinet de la préfète
Bureau de la représentation de l'État
et de la communication interministérielle**

Contact presse : Valérie Jandot

☎ 05 55 20 56 75 / 06 27 12 55 52
✉ valerie.jandot@correze.gouv.fr

1, Rue Souham
BP 250
19012 TULLE Cedex



France Services : Ils racontent la démarche

Francis Deveix, Chef de projet Appui aux Transformations Corrèze Creuse, responsable du déploiement du réseau « France services » pour le groupe La Poste

« Pour le Groupe La Poste, la démarche « France services » représente un parfait complément à l'offre actuelle du groupe. Cela permet d'accompagner davantage encore les personnes qui font nous font confiance, elles savent qu'elles seront prises en charge. »

L'apport principal des structures « France services » par rapport aux anciennes MSAP est selon lui « la qualité des locaux qui s'est beaucoup amélioré, nous avons un personnel bien identifié, bien formé et très impliqué dans la démarche, des collaborateurs qui aiment soutenir les personnes dans leurs démarches administratives ». « L'amélioration des relations avec les partenaires nationaux est aussi très positive ».

Le soutien de Monsieur le sous-préfet d'Ussel et de ses services est aussi très apprécié, notamment « d'avoir contribué à créer une communauté entre les agents des différentes structures qui peuvent s'entraider ». « Le lien avec les communes où nos structures sont présentes a aussi été considérablement renforcé ».

Jean-François Labbat, maire de Corrèze

Jean-François Labbat, maire de Corrèze depuis 2014, a observé une nette amélioration entre l'ancienne MSAP et l'actuel établissement « France services ». « La structure France services offre un accompagnement de bien plus grande qualité aux personnes qui s'y rendent, notamment grâce à une présence humaine renforcée et la possibilité pour les citoyens d'être reçus sur rendez-vous par les partenaires ».

En outre, la structure France Services « rayonne sur les communes voisines et forme un parfait complément aux autres services présents sur la commune, notamment la maison de santé et les commerces ».

Jean-Yves Urbain, maire de Bugeat

« Nous sommes enchantés qu'une structure France services soit présente dans notre commune ». Le maire souligne que la présence d'une telle structure a permis de faciliter la rénovation du bureau de poste et de maintenir une bonne activité.

« Les habitants de la commune nous font part de très bons retours sur l'accueil dans la structure France services ; ils sont satisfaits de quitter la structure en ayant pu régler leurs problèmes ; ils sont aussi satisfaits des horaires d'ouverture du bureau de poste où se trouve la France services ».

Cabinet de la préfète Bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle

Contact presse : Valérie Jandot

☎ 05 55 20 56 75 / 06 27 12 55 52
✉ valerie.jandot@correze.gouv.fr

1, Rue Souham
BP 250
19012 TULLE Cedex



Sandrine et Elise, agents France Services à Corrèze et Bugeat

Sandrine, agent de l'établissement « France services » de Corrèze depuis septembre 2020, a choisi, à l'occasion d'une reconversion professionnelle, d'exercer ses missions car elle a, selon ses propres termes, « davantage la fibre service public que la fibre commerciale ». En effet, sa satisfaction principale est de voir que « quand les personnes arrivent avec un problème, elles repartent avec une solution en étant satisfaits d'avoir été écoutés. Certains reviennent et nous portent des chocolats pour nous remercier ».

Un autre aspect apprécié dans ses missions est l'entraide avec ses collègues en cas de difficulté à résoudre certaines demandes d'usagers.

Elise, agent de l'établissement « France services » de Bugeat depuis septembre 2020, partage la même vocation : « Auparavant, je travaillais dans la vente. J'ai choisi ce métier car j'aime le contact avec les personnes et résoudre leurs difficultés ».

Ce qu'elle apprécie particulièrement dans son quotidien c'est « l'absence de routine, je ne fais jamais deux fois la même chose, c'est très stimulant intellectuellement, j'aime apprendre des choses et être toujours en recherche d'informations sur les services proposés par les partenaires ». Mais surtout, elle dit apprécier de se sentir utile pour les personnes qui se rendent dans la structure : « les gens peuvent parfois arriver mécontents, mais repartent satisfaits de voir que leur problème a été résolu ».

Yann Le Brun, sous-préfet de l'arrondissement d'Ussel, responsable du déploiement du programme « France services » en Corrèze

Dans chaque département, les services des préfectures accompagnent les porteurs de projets (communes, La Poste, etc.) dans leur démarche de labellisation « France services », d'une part, en les préparant à la phase d'audit préalable et, d'autre part, en organisant la formation de leurs agents. Nous animons également le réseau des structures labellisées en faisant le lien entre les responsables de ces structures et les partenaires nationaux et locaux. En résumé, nous sommes les garants de la qualité du service rendu aux usagers du réseau « France services ».

Cabinet de la préfète Bureau de la représentation de l'État et de la communication interministérielle

Contact presse : Valérie Jandot

☎ 05 55 20 56 75 / 06 27 12 55 52
✉ valerie.jandot@correze.gouv.fr

1, Rue Souham
BP 250
19012 TULLE Cedex

