



**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Paris, le 11 février 2022

## **COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

### **SERVICES PUBLICS : LE GOUVERNEMENT RENFORCE SON ENGAGEMENT D'ACCOMPAGNEMENT PHYSIQUE DE PROXIMITÉ POUR NOS CONCITOYENS LES PLUS FRAGILES**

Le 25 janvier dernier, le Président de la République a rappelé son ambition devant des agents publics en Haute-Vienne: « *Rapprocher le service public de chaque citoyen, faciliter les démarches du quotidien au sein d'un guichet unique : c'est l'un des engagements que j'ai pris lors du Grand débat national. Partout en France, plus de 2 000 maisons France services ont déjà été ouvertes* ».

Depuis 5 ans, le Gouvernement construit ainsi un service public plus humain, plus efficace, et plus proche des Français, qui garantisse l'accès de chacun à l'ensemble de ses droits, dans l'ensemble du territoire.

Le visage de ces « guichets uniques » de services publics de proximité, ce sont les espaces « France services », qui représentent, en janvier 2022, un maillage de plus de 2 000 points d'accès ouverts, qui garantissent l'accès à un socle minimum de 9 services publics nationaux. C'est plus d'une vingtaine d'accueils de proximité dans chaque département à moins de 20 minutes de chez eux dont les 5000 agents, formés à l'accueil et aux démarches administratives, proposent un accompagnement humain et personnalisé.

Pour autant, la crise sanitaire a mis en exergue une hausse du non recours pour certains publics particulièrement fragiles, précaires, éloignés des services publics. Les services publics pendant la pandémie ont pris à bras le corps cette urgence en innovant de manière inédite. Les guichets se sont adaptés aux conditions de travail imposées par la crise avec en protégeant usagers et agents. Le gouvernement a mis en place une administration plus proactive, avec le versement automatique de certaines aides et prestations, et la mise en place de nouveaux modes « d'aller vers » les usagers, notamment les plus vulnérables.

Le gouvernement a également entendu les alertes des associations qui se mobilisent chaque jour auprès des plus vulnérables de nos concitoyens, et souhaite aller encore plus loin, dans le contexte de la montée en puissance de France Services. Jacqueline Gourault, ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, et Amélie de Montchalin, ministre de la Transformation et de la fonction publiques, ont ainsi réuni hier soir les associations représentatives des usagers du service public, y compris les plus vulnérables, pour qu'elles apportent leur point de vue et formulent des propositions pour un service public du quotidien qui ne laisse personne « au bord de la

route ». Ont aussi été conviés la Défenseure des droits et les associations d'élus qui contribuent à chacun des espaces France services.

Ces mêmes organisation, réunies le 16 octobre dernier par Amélie de Montchalin, avaient fait état de leurs craintes que la dématérialisation des démarches, plébiscitée par de nombreux usagers pour l'accès et la flexibilité qu'elle apporte, ne soit facteur d'exclusion pour les personnes éloignées du numérique. Elles avaient appelé de leurs vœux des partenariats plus étroits au niveau local, au plus près des usagers pour créer un contact et assurer un accès aux droits. Elles avaient enfin exprimé leur méconnaissance de la réalité de l'offre France services comme de ses promesses et perspectives d'évolutions.

Sur la base des échanges qui ont eu lieu hier soir, les ministres ont décidé, en lien avec les associations présentes, de déployer les actions suivantes :

- **Pour chacune des démarches dématérialisées, s'assurer qu'elle fasse l'objet d'un accueil physique pour l'accompagnement et l'orientation dans les France services ;**
- Solliciter les préfets pour organiser au niveau départemental avec l'ensemble des relais territoriaux des associations **un échange sur les thématiques de l'inclusion et de l'accès aux droits pour les services publics de proximité, qui doit permettre d'aboutir à partager une cartographie de l'offre locale d'accompagnement et d'orientation et de tisser un réseau de « l'aller-vers » ;**
- **Proposer aux associations d'établir conjointement avec le Gouvernement une charte de l'« aller-vers » dans les services publics, avec une traduction directe dans l'activité des espaces France services.**

Les ministres se rendront dans les prochains jours à l'une des réunions locales de travail organisées par les préfets.

Ne laisser personne au bord de la route du service public implique que les efforts de l'Etat, des collectivités locales, des opérateurs de service public et des associations se conjuguent pour que chacun trouve un visage accueillant, une réponse et une solution à proximité de chez soi.

## Contact presse

Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales

Tél : 01 44 49 89 06

Mél : [communication.jg@cohesion-territoires.gouv.fr](mailto:communication.jg@cohesion-territoires.gouv.fr)

Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques

[presse.mtfp@transformation.gouv.fr](mailto:presse.mtfp@transformation.gouv.fr)

01 53 18 42 68