

ÉLYSÉE

12 OCTOBRE 2022

COMPTE RENDU DU CONSEIL DES MINISTRES DU 12 OCTOBRE 2022

COMMUNICATION

— RENFORCEMENT DE LA PRESENCE DES SERVICES PUBLICS DANS LES TERRITOIRES

Le ministre de l'intérieur et des outre-mer, le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires et le ministre de la transformation et de la fonction publiques ont présenté une communication relative au renforcement de la présence des services publics dans les territoires.

Depuis 2017, le Gouvernement a entrepris de consolider la présence du service public sur l'ensemble du territoire, au plus près des Français. Cette politique se poursuit aujourd'hui par le renforcement des réseaux de services publics et le réarmement de l'État territorial et notamment départemental, au cœur des annonces du comité interministériel de la transformation publique tenu à Vesoul en juillet 2021, afin de mieux répondre aux aspirations de réactivité, de proximité et de protection exprimées par les Français.

Le 10 octobre 2022, à l'occasion de son déplacement à Château-Gontier, le Président de la République a ainsi annoncé la liste des six sous-préfectures qui vont prochainement ouvrir, d'ici la fin de cette année pour certaines d'entre elles. Cinq de ces sous-préfectures verront à nouveau un sous-préfet d'arrondissement dédié à leur tête, alors qu'elles avaient été antérieurement jumelées avec d'autres arrondissements, à Château-Gontier (Mayenne), Clamecy (Nièvre), Montdidier (Somme), Rochechouart (Haute-Vienne) et Nantua (Ain). À celles-ci s'ajoute la création d'un nouvel arrondissement, à Saint-Georges-de-l'Oyapock (Guyane). Ainsi pour la première fois depuis de très nombreuses années une sous-préfecture nouvelle va voir le jour.

Le réarmement de l'État territorial voulu par le Président de la République se traduit également par le renforcement de la capacité de conception, au niveau local. Ces deux dernières années, aucun emploi n'a ainsi été supprimé en préfecture, sous-préfecture ou secrétariat général commun. Cette stabilisation de l'effectif va laisser place à compter de 2023, et jusqu'en 2027, dans le cadre de la loi d'orientation et de programmation du ministère de l'intérieur, à des créations d'emplois dans ces services, à hauteur de 350 équivalents temps-plein (ETP) en cinq ans, dont 43 dès l'année prochaine. Cette trajectoire d'effectifs, inédite depuis plus d'une décennie, va permettre de mettre en œuvre les missions prioritaires des préfectures 2022-2025, que sont principalement la lutte contre la radicalisation et le séparatisme, le traitement des crises, la gestion des étrangers et le renforcement de l'accueil des usagers des préfectures et sous-préfectures.

La territorialisation de l'action publique est un axe fort de la déclinaison des politiques prioritaires du Gouvernement qui impose une véritable adaptation de celles-ci aux enjeux locaux afin de permettre d'apporter des réponses efficaces, concrètes et ciblées sur les territoires. Elles se traduiront dans les nouvelles feuilles de route interministérielles des préfets.

Le renforcement de la présence des services publics dans les territoires passe aussi, pour le ministère de l'intérieur et des outre-mer, par la création durant ce quinquennat de 200 brigades de gendarmerie, pour renforcer la sécurité de tous et mieux protéger les victimes, et, pour l'ensemble des ministères, par la relocalisation hors Ile-de-France de plusieurs services d'administration centrale. À cet égard, lors du dernier quinquennat, 57 opérations de relocalisations de services publics ont été décidées. Elles concernent plus de 7 500 agents avec près de 3 900 emplois délocalisés dans plus de 50 départements d'ici la fin de l'année 2022.

Enfin, l'ambition de renforcer la cohésion des territoires et réduire les inégalités d'accès aux services publics a conduit au déploiement du programme France Services, à partir de 2019, pour mailler le territoire de services de proximité.

La réussite de ce programme repose sur la qualité du partenariat conclu entre l'État, les collectivités territoriales et neuf opérateurs nationaux de services publics (Pôle emploi, la Caisse des allocations familiales, la Caisse nationale d'assurance maladie, la Caisse nationale d'assurance vieillesse, La poste, la Mutualité sociale agricole, les ministères de l'intérieur et des outre-mer, de la justice et de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique).

L'objectif de 2 500 structures sur l'ensemble du territoire national d'ici la fin de l'année 2022, défini pour permettre à chaque Français d'avoir accès aux services publics à moins de 30 minutes de son domicile, sera dépassé. Au 1er septembre 2022, 2 379 structures fixes, mobiles ou multi-sites ont déjà été labellisées sur le territoire et près de 2 600 le seront d'ici la fin de l'année.

Le maillage des France services recouvre aujourd'hui, en priorité, les territoires ruraux (pour plus de 60 %, soit 1 529 structures) et les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) (400 structures). L'objectif fixé pour les outre-mer sera atteint à la fin de l'année 2022, comptant 107 structures labellisées. Le développement de formes itinérantes par la labellisation de 127 bus France services a également permis, dans certains territoires (ruraux, montagneux et QPV notamment), d'apporter une réponse plus adaptée aux besoins locaux.

La campagne de communication nationale menée en 2021 et 2022 a renforcé la visibilité et la notoriété du programme auprès des Français, afin que France services devienne un réflexe pour effectuer les démarches administratives du quotidien. Le financement par l'État de supports de communication (enseignes, vitrophanies, etc.) permettra d'accroître encore cette notoriété.

Depuis 2020, c'est plus de 9,5 millions d'accompagnements qui ont été réalisés, soit 550 000 démarches par mois, effectuées à 90 % en présentiel, avec un taux de satisfaction des usagers de 95 %. Les France services remplissent donc leur promesse d'un accompagnement personnalisé de l'utilisateur.

Alors que le déploiement du maillage est en voie d'achèvement, la priorité doit aujourd'hui être donnée à l'accompagnement des porteurs de France services et à l'amélioration continue de la qualité du service rendu, de plus en plus tourné vers la politique d'« aller-vers », pour agir sur le dernier kilomètre et lutter contre le non-recours aux droits.

L'année 2023 sera l'occasion de travailler sur plusieurs axes de développement du programme, en lien avec les opérateurs nationaux, afin de maintenir le même niveau d'implication et de services sur l'ensemble du territoire, notamment sur :

- l'approfondissement du bouquet de services : alors qu'une expérimentation avec la Banque de France sera lancée dans les prochaines semaines, l'éventail de services proposés aux usagers à vocation à s'enrichir à mesure du déploiement de cette politique publique ;
- l'animation du réseau : d'ici la fin de l'année, plus des deux tiers des départements disposeront d'un animateur financé par le programme France services. Une animation de terrain renforcée est la clé du bon fonctionnement d'un réseau décentralisé aussi ambitieux dans son contenu et son maillage ;
- la formation et l'outillage des agents : la consolidation de la communauté des agents France services passe par l'amélioration de la formation initiale et continue et la mise à disposition d'outils spécifiquement conçus pour répondre à leurs besoins ;
- le renforcement des synergies avec le réseau des conseillers numériques France services : les conseillers numériques doivent notamment contribuer à renforcer le rôle du réseau des France Services dans la résorption de la fracture numérique.

Enfin, à la lumière des orientations du programme présidentiel en matière d'accessibilité (développement du guichet unique et du canal téléphonique) et des transformations de fond en matière de dématérialisation et d'automatisation des démarches, il est nécessaire d'engager une réflexion sur les changements de pratiques d'accès aux services publics. Celle-ci est actuellement menée par la direction interministérielle de la transformation publique. Avec toujours l'ambition de services publics plus proches, plus simples et plus humains, pour mieux répondre aux besoins des Français sur l'ensemble du territoire./.