



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Missions des Maisons France services

Question écrite n° 20892

Texte de la question

M. Nicolas Forissier attire l'attention de Mme la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales sur les missions des futures maisons de services au public (MSAP), appelées Maisons France services, annoncées par M. le Président de la République partout en France. En l'espèce, l'inégalité d'accès aux technologies numériques, appelée fracture numérique, doit être un sujet prioritaire au sein des Maisons France services. Par exemple, elles devraient pouvoir offrir la possibilité aux citoyens de venir signer des pétitions accessibles uniquement en ligne. Cela renforcerait la démocratie de manière très concrète sur l'ensemble du territoire français, en permettant à chaque citoyen de s'exprimer *via* l'ensemble des canaux existants, qui proposent des contenus différents. Il souhaite savoir si cette proposition sera retenue au sein des futures missions des Maisons France services.

Texte de la réponse

Le Président de la République a annoncé en avril 2019, à l'issue du Grand débat national, le déploiement de l'offre France Services sur l'ensemble du territoire, afin d'améliorer l'accès aux services publics et faciliter les démarches administratives du quotidien, grâce à la présence d'au moins deux agents d'accueil, formés et disponibles, dans chaque implantation. À terme, chaque Français doit pouvoir accéder à un France Services à moins de 30 minutes de chez lui. Dans chaque France Services, un bouquet d'au moins 9 services est proposé, auxquels peuvent s'ajouter d'autres services proposés par les partenaires locaux. L'objectif d'une plus grande inclusion numérique, notamment dans les territoires ruraux, est au cœur du déploiement des France services depuis leur création. Cet engagement figure dans la charte nationale d'engagement France services annexée à la circulaire du Premier ministre du 1er juillet 2019 relative à la création de France services. Ainsi, afin d'œuvrer pour un service de qualité, chaque agent de la structure doit être en mesure de garantir à toute personne en difficulté avec un outil informatique un accompagnement adapté à ses besoins. Dans cette perspective, 4 000 conseillers numériques France Services seront recrutés, formés et financés le cadre du plan France Relance pour développer des ateliers d'initiation et de perfectionnement au numérique. La nature de l'accompagnement, et notamment la possibilité de permettre aux usagers de venir signer des pétitions accessibles uniquement en ligne, relève toutefois de la seule responsabilité du porteur de la structure. Enfin, cette proposition n'a pas vocation à être généralisée à l'ensemble des France services, ni à devenir un nouveau critère de labellisation.

Données clés

Auteur : [M. Nicolas Forissier](#)

Circonscription : Indre (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20892

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales](#)

Ministère attributaire : [Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 juin 2019](#), page 5725

Réponse publiée au JO le : [28 septembre 2021](#), page 7156