



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Définir un véritable statut d'agent France services

Question écrite n° 16518

### Texte de la question

M. Aurélien Pradié appelle l'attention de M. le ministre de la transformation et de la fonction publiques sur le métier d'agent France services. Dès 2016, les maisons de services au public (MSAP) se sont généralisées sur l'ensemble du territoire pour répondre aux besoins des usagers d'accéder aux services publics. Désormais, structurées en réseau de niveau national, les maisons France services, labellisées, assurent des missions de service public confiées par plusieurs organismes : CAF, CPAM, France travail, CARSAT, la Poste, retraite complémentaire, MSA, DGFIP, ANTS, ministère de la justice, mais aussi France Renov. D'autres services complémentaires peuvent aussi être déployés par les collectivités. Ce nouveau modèle de services au public est vite apparu incontournable face au développement de la dématérialisation des services publics qui a éloigné une partie des usagers d'un accès facilité aux services publics. Faute d'équipements et en raison de l'illectronisme qui touche 15 % de la population, ce sont essentiellement les plus âgés, les plus modestes, les moins diplômés, les personnes seules, donc les plus fragiles, qui pâtissent de cette mutation. Structures fixes ou bus itinérants, France services est présent en zone rurale et dans les quartiers prioritaires afin d'apporter un service de proximité à moins de 30 minutes mais aussi un contact humain d'accompagnement indispensable. Il faut rappeler que les grands principes, de valeur constitutionnelle, qui régissent les services publics exigent la continuité du service public, l'égalité devant le service public et l'adaptabilité du service. Les collectivités locales et les associations ont été en première ligne pour s'organiser et répondre au sentiment d'abandon par l'État de populations en zone rurale ou dans les quartiers prioritaires. Les MSP remplissent désormais des missions de service public, en premier niveau, en lien avec les opérateurs. Or la principale charge budgétaire des MSP repose sur les collectivités. L'État et les partenaires sur la base de deux fonds apportent un financement forfaitaire à hauteur de 35 000 euros qui sera porté progressivement à 50 000 euros. L'État doit assumer pleinement ce nouveau mode d'organisation des services au public dont il a la responsabilité avec un financement à la hauteur mais aussi, en reconnaissant pleinement le métier d'agent France services. La définition d'une charte de qualité France services et la mise en place d'une animation du réseau sont de premières étapes. Ce métier, exercé par des fonctionnaires territoriaux de catégorie C, formés, dont l'expertise est reconnue doit bénéficier d'un vrai statut avec certification professionnelle et VAE. Régulièrement, de nouvelles missions sont confiées aux agents France services avec la dématérialisation constante des services. Le label France Services assure un niveau d'exigence et de qualité. Les agents France services, polyvalents, effectuent de l'accueil, de la médiation, de l'accompagnement social (rédaction de courriers, de CV) et assument la maîtrise de plusieurs procédures administratives, parfois complexes et une responsabilité. Ce métier nécessite désormais une reconnaissance officielle avec la définition d'une catégorie d'emploi et d'une grille indiciaire afin d'éviter le découragement et les difficultés de recrutement des agents. Aussi, il lui demande ce qu'il entend mettre en place pour définir et reconnaître pleinement le métier d'agent France services.

### Données clés

**Auteur :** [M. Aurélien Pradié](#)

**Circonscription :** Lot (1<sup>re</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question** : 16518

**Rubrique** : Fonctionnaires et agents publics

**Ministère interrogé** : [Transformation et de la fonction publiques](#)

**Ministère attributaire** : [Transformation et de la fonction publiques](#)

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le** : [26 mars 2024](#), page 2341

**Question retirée le** : 11 juin 2024 (Fin de mandat)