

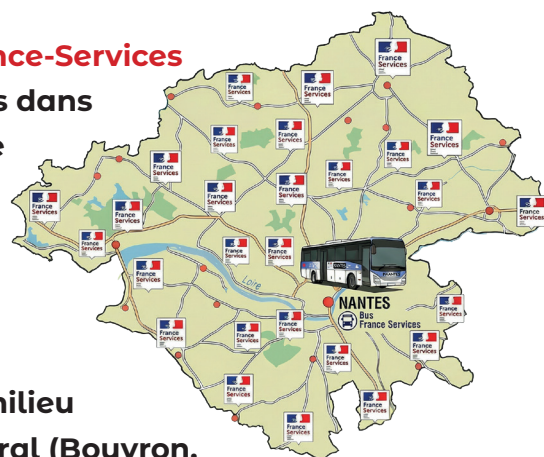
FRANCE SERVICES

le Collectif retraité·es Finances 44 a mené l'enquête !

Lassés des présentations et des discours flatteurs des médias, des administrations ou organismes concernés sur les maisons France Services, le Collectif retraité·es CGT Finances 44 a enquêté. Nous avons souhaité recueillir sur le terrain le ressenti des usager·es et de celles et ceux qui assurent le service.

➔ Le département de Loire-Atlantique recense **32 France-Services** et **un bus** (qui circule uniquement sur la ville de Nantes dans les quartiers très urbanisés) **pour 207 communes**. Cette répartition est guidée par l'objectif initial de permettre à chaque citoyen.ne de pouvoir accéder à une France Services en moins de 20 minutes et de répondre « à toute question pour résoudre vos problèmes ».

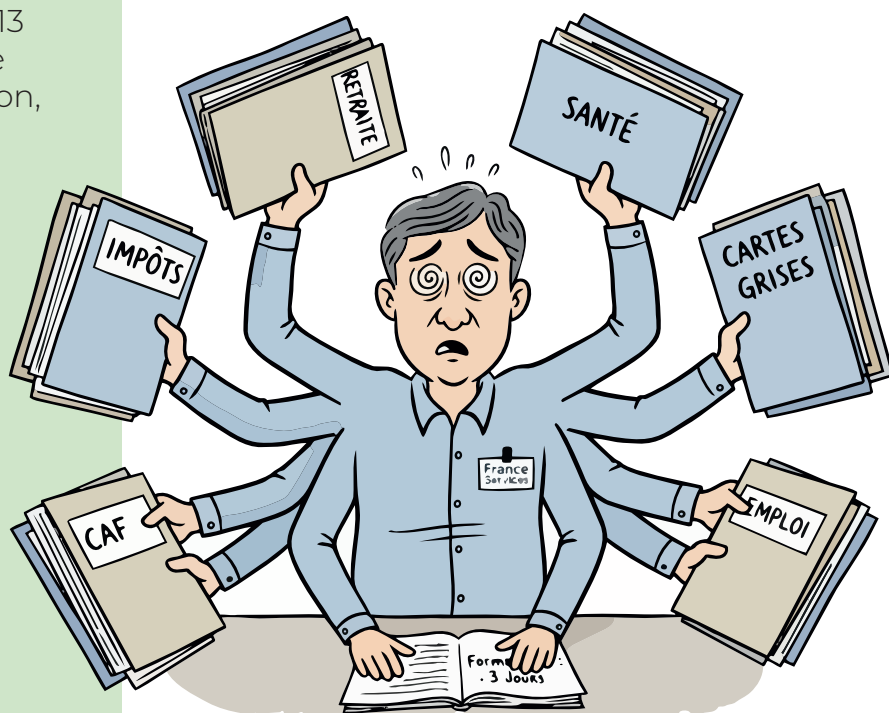
➔ Des visites ont eu lieu d'avril à novembre 2025, en milieu fortement urbanisé (Saint-Herblain, Rezé), en milieu rural (Bouvron, Le Loroux-Bottereau et Vallet) ou intermédiaire (Savenay et Ancenis).



Notre démarche

Deux questionnaires ont été remis : l'un aux personnels assurant les missions (13 questions concernant leur structure de rattachement, leur statut, leur formation, les effectifs, le calendrier et les permanences, la fréquentation, les questions posées, les accès aux applications et aux dossiers des usager·es, les contacts avec les partenaires, les difficultés rencontrées et le dispositif), l'autre aux usager·es (9 questions portant sur les raisons de leur visite, la fréquence, l'organisme concerné, leurs besoins, les conditions et le temps d'accessibilité, le moyen de transport utilisé, les horaires d'ouverture et leur niveau de satisfaction).

Nous avons également sollicité l'avis d'agent·es de l'administration qui sont allés assurer des permanences fiscales dans les France Services.



Un accueil chaleureux

L'initiative du collectif qui a été présentée dès son arrivée en toute transparence a pu surprendre au départ. Elle a néanmoins été très appréciée. Seul bémol, une opposition hiérarchique de la Collectivité de communes Loire et Sillon (Savenay) ne nous a permis de discuter avec les agents du site. Excellent ressenti tant de la part des usager·es, satisfaits qu'on leur demande leur avis et qu'on s'intéresse à leur situation, que des accueillant·es qui nous ont permis d'enquêter dans d'excellentes conditions.

Des agent·es attaché·es aux services et missions publiques

Partout, nous avons remarqué **l'attachement viscéral au service public des agent·es** qui assurent les missions de France Services. La nécessité d'aider la population dans ses démarches est une évidence qui mérite d'être soulignée.

Un champ étendu mais un exercice défini et limité

La charte nationale de fonctionnement précise que les services apportés se limitent à une aide au numérique de 1^{er} niveau.

Chaque France-Services permet un accompagnement sur les démarches de 12 partenaires nationaux : la Poste, France-Travail, France-Titres, Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CAF), Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CPAM), Caisse Nationale d'Assurance-Vieillesse (CNAV-CARSAT), la Mutualité Sociale Agricole (MSA), la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), l'URSSAF, les Ministères de l'intérieur (France-titres), de la Justice et de la Transition écologique.

Une présence et des services appréciés par la population

Il ressort de notre enquête que les principales sollicitations concernent la Préfecture (permis de conduire et cartes grises), la CPAM (dossier AMELI et Doctolib), la CARSAT (création espace personnel et dépôt des dossiers retraite, régime général et complémentaire), la MSA et la DGFIP (création du compte fiscal), ainsi que l'accès à l'espace numérique.

Les services proposés sont très variés allant jusqu'au dépôt de plaintes pré-remplies dans certains cas (avant d'aller au commissariat) ou l'utilisation d'applications (doctolib, TAN, lecture d'analyses médicales) sur téléphone portable.

Certaines périodes sont plus intenses : celle de la déclaration d'impôts aux mois d'avril-mai ou des déclarations de ressources à la CAF en juillet.

Le ressenti des usager·es est très favorable (écoute, disponibilité, accessibilité, résolution de difficultés...) et aucune incivilité ni altercation ne nous a été rapportée.

Une attente réelle

Les usager·es sont incontestablement satisfaits de trouver quelqu'un à qui parler. La fréquentation annuelle constatée varie de 1 000 à 6 000 personnes suivant le lieu sur des horaires d'ouverture allant de 24 à 30 heures par semaine. La réception s'effectue au fil de l'eau ou sur rendez-vous.



Un État qui se repose sur les collectivités et une gestion différenciée

Une grande majorité des France-Services (sous l'autorité et la coordination de la Préfecture) est prise en charge par les collectivités territoriales (communes, collectivités de communes) qui en assurent le financement (moyens en personnel et matériels, entretien et fourniture des locaux qui ne permettent pas toujours une parfaite confidentialité). Quasiment partout sont mis à disposition des espaces numériques (ordinateurs, imprimante, photocopieur, scanner) en accès libre ou accompagné.

3 France-Services sont gérées directement par la MSA (Nozay, Pornic et Vallet), la Préfecture pouvant gérer directement (Ancenis).

Le bus itinérant sur la ville de Nantes est géré par l'association AAD qui a pour but de faire de l'accompagnement administratif.

Pour les services visités, les effectifs varient de 2 à 5 personnes avec une formation initiale de 3 jours et quelques réunions ponctuelles en visio selon les sujets.

Un réunion annuelle regroupant tous les agent·es est organisée par la Préfecture.

Un dispositif qui n'a pas vocation à remplacer les services publics de plein exercice

Nos interlocuteurs ont reconnu le besoin de service public de proximité (pour des raisons d'accès difficile aux services de plein exercice implantés dans les villes importantes comme Nantes). En matière fiscale notamment, une augmentation des permanences est souhaitée et une mise en place est souhaitée là où elles n'existent pas.

Nous avons rencontré une population en difficulté (parfois très grande selon l'endroit), **tenue à l'écart de l'évolution numérique et du service public**. Dans le même temps, des implantations de services publics disparaissent renforçant le sentiment d'abandon notamment en milieu rural.



En conclusion

Les Maisons France Services assurent un réel service aux usagers. **La proximité est fortement appréciée** par des populations en difficulté avec les démarches administratives. Néanmoins, elle ne dispense pas les administrations ou organismes de maintenir un accueil pour répondre aux besoins ou questions de fond.

Ce sont en majorité des personnes âgées ou une population qui maîtrise parfois mal le français ou qui ne dispose pas de moyens essentiels (accès internet, ordinateur, imprimante ...).

Il s'agit essentiellement d'**usager-es en difficulté pour trouver un interlocuteur**, tant en présentiel qu'au téléphone. Pour eux, les services sont souvent difficiles d'accès notamment dans les zones rurales car se rendre dans la métropole nantaise constitue aussi un frein pour des raisons pratiques d'accès et de coût.

L'existence de ces services ne peut cependant dédouaner les services de l'État et les organismes partenaires de manquements à leurs missions. Ainsi, **des permanences plus fréquentes sont vivement souhaitées** (notamment en matière fiscale) tant par les employé-es que par les usagers car ces services de proximité ne maîtrisent pas la technicité des douze organismes partenaires. Il faut néanmoins préciser que **la mission consiste en un accompagnement numérique**.

La fracture numérique est malheureusement une évidence qui renforce la **fracture sociale** et l'**exclusion**.

Nous avons constaté, une nouvelle fois, le **désengagement de l'État** qui compte sur

des communes voire des associations ou organismes privés pour la fourniture des locaux, du personnel et du matériel. Dans le même temps, les gouvernements successifs critiquent vivement les communes sur la gestion de leurs finances et l'augmentation de leurs dépenses.

Lors de notre enquête, nous avons rencontré **des agent-es heureux de rendre un réel service aux usager-es** (et qui vont parfois au-delà de leur fonction première en organisant des formations à l'informatique) et une population satisfaite d'être écoutée, entendue et respectée.



A l'inverse, nos discussions avec les fonctionnaires ou les salarié-es (de plus en plus de contractuel-les) des services partenaires nous laissent un goût amer. Les **fermetures de services**, les très nombreuses **suppressions d'emplois**, les postes non pourvus, le manque d'initiatives laissées aux collègues entraînent une **perte de sens du travail indéniable**.

Pour le retour de services publics de proximité de pleine compétence et avec du personnel titulaire !