Aide aux démarches

France services : un accompagnement de proximité dans les démarches administratives et du quotidien

Publié le 10 janvier 2023 - Service Public / Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Cet article est ancien
L'information n'est **peut-être plus exacte**

Effectuer une démarche administrative en ligne vous paraît un exercice périlleux ? Trouver le bon interlocuteur pour obtenir des conseils et résoudre un problème administratif vous semble complexe ? Que vous viviez en milieu urbain ou rural, à moins de 30 minutes de chez vous, vous pouvez trouver de l'aide au sein d'une maison ou d'un bus France services. Les agents des 2 500 France services vous accueillent, vous écoutent, vous informent, vous orientent et vous accompagnent.

« Je préfère quand c'est vous qui faites ». Cette petite phrase résonne souvent dans les maisons ou les bus France services. Depuis la dématérialisation des démarches administratives, procéder au renouvellement d'un passeport, demander une aide financière (RSA, APL, etc.), déclarer ses impôts, préparer sa retraite, etc., ne sont pas des actes toujours simples pour celles et ceux qui sont éloignés du numérique. « Certains usagers ne disposent pas d'ordinateur, d'autres ont besoin d'être rassurés. En secteur rural où la mobilité est plus compliquée, les maisons France services sont les relais des administrations », nous explique Jean-Michel Molina, animateur départemental des 32 France services situés en Moselle.

Démarches sécurisées

Les agents France services sont aux côtés tant des jeunes que des personnes âgées. « Nos actions sont diverses : nous pouvons créer une adresse ou un compte France Connect ; faire une demande de carte grise ou de l'aide médicale de l'État (AME) ; ouvrir un compte Ameli pour télécharger une attestation en ligne ; constituer un dossier pour préparer sa demande de retraite ; mettre en place une demande d'aide juridictionnelle... Toutes les démarches que nous engageons au nom des usagers sont sécurisées via le réseau Aidants Connect (https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/faq/mandat/) , une garantie en cas d'erreur », signale Jean-Michel Molina.

Accompagnement suivi

Les agents France services sont là pour écouter les usagers, pour les accompagner dans leurs démarches et les mettre en relation avec les partenaires nationaux en cas de blocage : Direction générale des finances publiques (DDFIP), Pôle emploi, Caisse nationale des allocations familiales (Caf), Assurance maladie (CPAM), Assurance retraite (Carsat), Mutualité sociale agricole (MSA), ministère de la Justice, ministère de l'Intérieur (ANTS). Chaque France services dispose également de partenariats locaux, comme par exemple l'Union départementale des associations familiales (Udaf). Des rendez-vous en visioconférence ou dans les locaux France services sont organisés. Et si plusieurs rencontres sont nécessaires, elles sont planifiées par l'agent. Lorsqu'un problème juridique est détecté, un entretien est programmé avec un conciliateur de justice, un avocat ou un notaire, selon la nature du dossier. « Nos agents sont des facilitateurs de l'accès au droit et de l'inclusion numérique. Nous mettons tout en œuvre pour que les usagers puissent connaître leurs droits et les faire valoir », rappelle Jean-Michel Molina. Ainsi, en 2022, ce sont plus de 57 000 usagers qui ont bénéficié d'un accompagnement en Moselle, et plus de 10 millions d'accompagnements ont été réalisés dans les 2 500 France services au niveau national depuis le lancement du programme en janvier 2020.

Les maisons France services disposent de matériels informatiques en libre-service pour consulter les courriels, imprimer ou scanner des documents. Des formations numériques y sont également dispensées.

Un accueil universel garanti

Un engagement fort des France services est d'assurer l'accompagnement de tous les usagers qui se rendent sur place pour réaliser leurs démarches. Afin de permettre un accompagnement complet en un seul rendez-vous, il est recommandé de téléphoner à la France services avant de se rendre sur place. Le conseiller indique à l'usager les pièces à apporter pour effectuer la démarche envisagée, ce qui permet de limiter les déplacements. La carte Vitale ou l'avis d'imposition sont systématiquement réclamés pour la création d'un compte France Connect, si l'usager n'en dispose pas déjà d'un.

Pour connaître la maison France services la plus proche de chez vous, consultez l'annuaire de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (https://anct-carto.github.io/france_services/?lat=46.415139&lng=-10.876465&z=6) (ANCT) ou l'annuaire de l'administration (https://lannuaire.service-public.gouv.fr/recherche?whoWhat=France+services&where=) de *Service-Public.fr*. Vous pouvez également vous informer auprès de votre mairie.

Voir aussi

Un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les démarches du quotidien (https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/france-services-36)

Ministère chargé de l'environnement

Agenda

JUSQU'AU 28 FÉVR. 2026

Prévention

Grippe et Covid-19 : la campagne de vaccination est prolongée (https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/actualites/A17729)

Publié le 28 janvier 2026

DU 15 JANV. AU 21 FÉVR. 2026

Démographie

Recensement de la population : quand et où a-t-il lieu en 2026 ? (https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/actualites/A16298)

Publié le 04 novembre 2025

Voir toutes les échéances (https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/actualites/agenda)