

Avant-propos

La proximité des services publics est un enjeu territorial majeur pour les acteurs locaux et l'État. En avril 2019, à l'issue du grand débat national, le Président de la République s'est engagé à renforcer l'accessibilité aux services publics en déployant le réseau France Services sur l'ensemble du territoire national. Chaque citoyen doit pouvoir accéder à un espace France Services situé à moins de 30 minutes de son domicile. Ce nouveau réseau de services publics va permettre de répondre aux besoins de proximité exprimés par les citoyens sur tout le territoire.

Le réseau France Services s'appuie sur les Maisons de services au public (MSAP) créées par la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe). Il se substitue progressivement au réseau des MSAP existant en améliorant l'offre de services, en proposant un bouquet de services publics élargi et en renforçant le maillage sur le territoire.

L'objectif du réseau France Services est de permettre aux citoyens de réaliser les principales démarches administratives du quotidien dans un lieu unique, en y étant accompagnés si besoin. Il ne s'agit pas d'une simple réorientation mais d'un engagement à répondre aux questions posées et aux difficultés rencontrées par les citoyens. Les premières labellisations France Services ont eu lieu le 1^{er} janvier 2020, suivies par une deuxième vague au 30 septembre 2020. Le déploiement se fera de manière continue jusqu'en 2022. L'offre de services engage neuf partenaires au 30 septembre 2020. Elle s'est enrichie d'un dixième partenaire en octobre 2020.

Ce dossier, issu d'un partenariat entre la Préfecture de région et l'Insee, présente les temps d'accès aux opérateurs et ministères partenaires des espaces France Services. En disposant d'une situation récente de l'accès aux services publics dans les territoires, il permet d'éclairer l'apport des politiques d'accès aux services publics et les efforts restant à faire sur certains territoires. L'accès à d'autres services de proximité et des indicateurs socio-économiques complètent l'analyse, afin d'identifier les territoires les plus fragiles ayant un besoin élevé de services publics de proximité.

Le Préfet de la région
des Pays de la Loire

Didier MARTIN

Le Directeur régional
de l'Insee des Pays de la Loire

Pascal SEGUIN