



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Structure France services à destination des personnes en situation de handicap

Question écrite n° 2619

Texte de la question

Mme Annick Cousin attire l'attention de M. le ministre des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées sur les structures France services (FS) qui ont pour mission d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives et dans l'utilisation des services en lignes des opérateurs partenaires. Elles répondent à un réel besoin dans les territoires ruraux. Signé en 2019, l'accord-cadre relatif au déploiement des espaces France services a permis de mettre en place un socle de services publics proposé par 9 partenaires : caisse d'allocations familiales, ministère de l'intérieur, de la justice, des finances publiques, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale d'assurance vieillesse, Mutualité sociale agricole, Pôle emploi et La Poste. Elles répondent à un réel besoin dans les territoires. Ces structures, qui ont démontré leur utilité, doivent être soutenues et enrichies. Pourquoi ne pas y ajouter une permanence à destination des personnes en situation de handicap via la plateforme « mon parcours handicap » lancée en mai 2020 ? Cette plateforme a été créée dans le but d'aider, d'informer et d'orienter les personnes en handicap dans leurs projets de vie. Ce dispositif ne pouvant se limiter essentiellement à un espace numérique, il serait judicieux d'y ajouter des permanences au sein des structures France services. Quoi de mieux que des agents, formés, pour accompagner les personnes en situation de handicap dans leurs multiples démarches. Cela favoriserait le lien social, mais aussi permettrait de lutter contre une autre difficulté au sein des territoires ruraux, la fracture numérique. Elle souhaite connaître sa position sur le sujet.

Texte de la réponse

Le 25 avril 2019, lors de sa conférence de presse de conclusion du grand débat national, le Président de la République a annoncé la création des structures "France Services" afin d'accompagner les citoyens dans les principales démarches administratives au plus près du terrain. Le dispositif "France Services" poursuit trois objectifs : meilleure accessibilité des services publics, simplification des démarches, renforcement de la qualité de services. Signé en 2019, l'accord cadre relatif au déploiement des "France services" a permis de mettre en place un socle de services publics proposé par 9 partenaires : Caisse d'allocations familiales, ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques, Caisse nationale d'Assurance maladie, Caisse nationale d'assurance vieillesse, Mutualité sociale agricole, Pôle emploi et La Poste. L'installation de permanences à destination des personnes en situation de handicap au sein des "France Services" est tout à fait envisageable et peut constituer une réponse adaptée pour orienter les personnes les plus éloignées des administrations et des associations compétentes. Ne faisant actuellement pas partie du socle de services publics proposés par les partenaires, sa mise en place est laissée à l'appréciation locale. Au niveau national, alors que le déploiement du maillage est en voie d'achèvement, la priorité est donnée à l'accompagnement des porteurs de "France Services" et à l'amélioration continue de la qualité du service rendu, de plus en plus tourné vers la politique d'« aller-vers », pour lutter contre le non-recours aux droits. Dans le cadre de la dernière vague de labellisations de l'année 2022, 159 nouvelles structures ont été labellisées. En janvier 2023, 2 538 "France Services" sont donc déployés sur l'ensemble du territoire, au-delà de l'objectif de 2 500 structures annoncé par le Président de la République en 2019. L'année 2023 sera l'occasion de travailler sur plusieurs axes de

développement du programme, en lien avec les opérateurs nationaux, afin de maintenir le même niveau d'implication et de services sur l'ensemble du territoire. Dans le cadre des discussions entre les partenaires du programme, l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et le ministère de la transformation et de la fonction publiques, une réflexion est également engagée sur l'élargissement du bouquet "France Services" et la participation de nouveaux opérateurs nationaux. Une réflexion spécifique sur l'accompagnement des personnes en situation de handicap pourra parfaitement s'inscrire dans ce cadre. Enfin, dans cette même perspective, une mission a été confiée au sénateur Bernard Delcros, également président du Parlement rural, afin de renforcer l'accessibilité des structures "France Services" envers les personnes les plus éloignées des services publics, et proposer dans ce cadre des recommandations pour lutter contre le non-recours aux droits.

Données clés

Auteur : [Mme Annick Cousin](#)

Circonscription : Lot-et-Garonne (3^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2619

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : Solidarités, autonomie et personnes handicapées

Ministère attributaire : Intérieur et outre-mer

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 octobre 2022](#), page 4853

Réponse publiée au JO le : [31 janvier 2023](#), page 937