



## DOSSIER DE PRESSE

Campagne de communication  
France services 2024  
NOVEMBRE 2024

**LES SERVICES PUBLICS PROCHES DE VOUS,  
PROCHES DE CHEZ VOUS.**





## Catherine Vautrin

Ministre du Partenariat avec les territoires  
et de la Décentralisation

La proximité des services publics est un pilier essentiel pour garantir l'égalité des chances entre tous les citoyens. Avec France services, notre objectif est simple mais ambitieux : offrir un accès simplifié et équitable aux services publics à tous les Français, que ce soit en zone rurale ou urbaine, afin de répondre aux besoins spécifiques de chacun.

Nous avons franchi une étape significative vers cet objectif en permettant à chaque citoyen d'accéder à une maison France services à moins de 20 minutes de chez lui. Ces lieux de confiance offrent à chacun un accompagnement personnalisé dans toutes ses démarches administratives. Le taux de satisfaction élevé de nos usagers reflète l'engagement et le dévouement de nos équipes, qui s'efforcent chaque jour d'écouter et de fournir un soutien adapté à chaque situation.

Nous finalisons actuellement une nouvelle phase de labellisation qui nous permettra de compter 2 800 France Services d'ici la fin de l'année.

Ensemble, continuons à bâtir une France où chaque citoyen se sent véritablement accompagné. C'est l'objectif de France services et de cette campagne. Le service public se rapproche de chaque Français.



## Guillaume Kasbarian

Ministre de la Fonction publique, de la Simplification  
et de la Transformation de l'action publique

Depuis leur lancement en 2019, les maisons France services incarnent une des réponses de l'État aux défis de la fracture territoriale et numérique. Avec 2 753 implantations en octobre 2024 et l'objectif de 2 800 d'ici la fin de l'année, elles symbolisent un engagement fort de l'État : garantir un accès aux services publics, pour chaque citoyen, à moins de vingt minutes de son domicile.

Face aux difficultés que rencontrent certains usagers, parfois perdus face à la complexité des procédures administratives, les maisons France services offrent un accompagnement personnalisé à tous.

En regroupant des services essentiels et en accompagnant les démarches du quotidien, tels que la retraite, les impôts, ou les allocations familiales, elles simplifient les procédures, répondant ainsi aux attentes concrètes des usagers. Avec un taux de satisfaction de 96 % et plus d'un million d'accompagnements mensuels, le dispositif prouve son efficacité et son ancrage dans la vie quotidienne des Français.

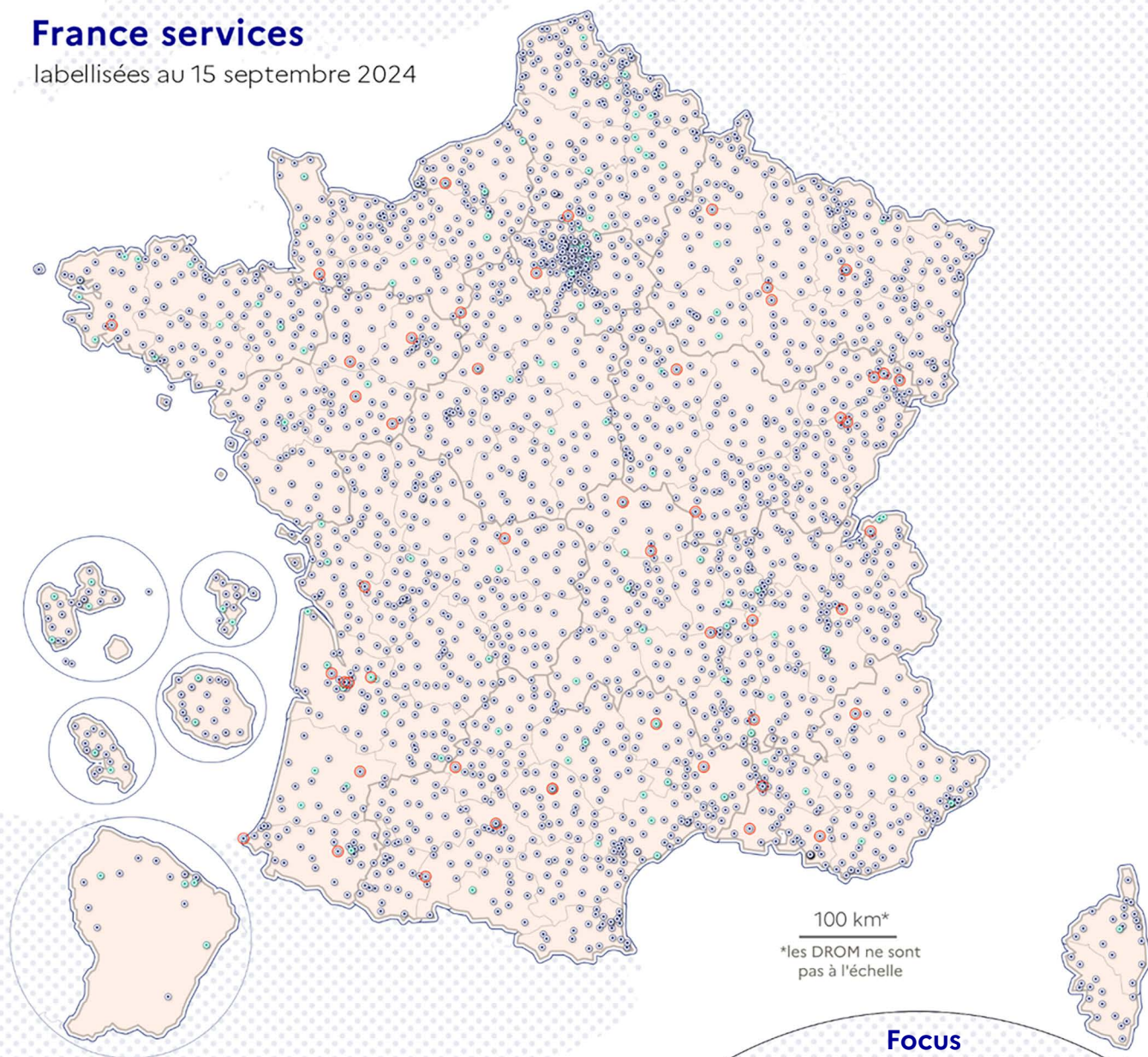
Ce sont des initiatives comme celles-ci que je souhaite encourager pour construire un service public de proximité, plus simple et plus accessible pour tous.



# 2 753

## France services

labellisées au 15 septembre 2024



100 km\*

\*les DROM ne sont pas à l'échelle

### Commune dotée en

- Site fixe
- France services itinérante
- Nouvelle labellisation au 15 septembre 2024 (+50)

**i** 3 France services labellisées à Saint-Martin (978) sont absentes de la carte.

Sources : IGN 2024, ANCT 10/2024  
Réalisation : Cartographie PADT ANCT 10/2024

### Focus Ile-de-France

20 km



# France services : les services publics proches de vous, proches de chez vous

À moins de 20 minutes  
de chaque Français

Initié en 2019 à la suite du grand débat national, le réseau France services est **une solution concrète pour rapprocher les services publics des Français.**

Avec désormais plus de 2 750 maisons France services ouvertes sur le territoire, chaque Français dispose d'un accompagnement de proximité et de qualité **à moins de 20 minutes de chez lui.**



La maison France services d'Alfortville dans le Val-de-Marne (94).

# 11 organismes, en un seul lieu

Dans chaque maison France services, les conseillers France services peuvent accompagner les usagers sur les principales démarches des organismes suivants :

Allocations familiales, France Titres, l'Assurance retraite, l'Assurance Maladie, le Chèque énergie, les Finances Publiques, France Travail, France Rénov', la MSA, La Poste, le ministère de la Justice et l'URSSAF à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025.



## Exemples d'accompagnements réalisables dans une maison France services

J'ai besoin d'aide pour les **impôts**



Je réalise une pré-demande pour ma **carte d'identité**



Je demande une **aide** (allocation logement, RSA...)



Je cherche un **emploi**



J'ai des soins à **me faire rembourser**



Je prépare ma **retraite**



Je fais face à un **litige** ou à un **conflit**



J'attends un **enfant**



J'effectue des travaux de **rénovation ou d'adaptation** dans mon logement



Je souhaite être aidé pour le paiement de mes **factures énergétiques**



## France services : ce sont les usagers qui en parlent le mieux !

« Encore un grand merci pour votre professionnalisme. Continuez et ne changez rien, s'il vous plaît ! »

Nadia, usagère de la maison France services de Garges-Lès-Gonesse (Val d'Oise)



« Heureusement qu'il y a la France services pour m'éviter de faire des kilomètres. Les conseillères France services m'ont aidé dans tous les domaines (permis de conduire, assurance maladie, retraite). J'en suis 100% satisfait ! »

Alain, usager du bus France services Bièvre (Isère)



« L'accompagnement était parfait parce qu'il a été réalisé en fonction de mes possibilités, avec discrétion et avec compétence. Je l'ai recommandé à tout mon quartier ! »

Jacqueline, usagère de la maison France services de La Rochette (Savoie)



## « France services, au cœur des territoires » : partez en immersion au sein du réseau !

Une série de reportages vidéo a été réalisée dans les maisons France services. « Au cœur des territoires » illustre la diversité du réseau et valorise la qualité de l'accompagnement des conseillers France services.

Découvrez le premier reportage « France services, au cœur des territoires » dans la maison France services de La Rochette, qui est d'ores et déjà disponible sur

LA PLAYLIST DU GOUVERNEMENT

## Un accompagnement humain de qualité plébiscité par les usagers

Les 7100 conseillers France services accompagnent les usagers dans leurs démarches du quotidien. Grâce à leur écoute active et à leur formation, ils offrent aux usagers des solutions personnalisées et efficaces pour simplifier leurs démarches.

La qualité de services est au cœur des préoccupations de France services, qui met tout en œuvre pour l'améliorer en continu.

4 démarches sur 5 sont entièrement résolues dès le premier passage dans une maison France services.

**96,1%**  
des usagers  
satisfaits  
de l'accompagnement  
en France services

*Source : 600 bornes de satisfaction déployées sur l'ensemble du territoire*

## Un nombre croissant d'usagers accompagnés par les conseillers France services

**29 millions**  
de démarches  
accompagnées depuis  
la mise en œuvre  
de France services

*Source : plateforme France services,  
données extraites de janvier 2020  
à octobre 2024*

Depuis son lancement en janvier 2020, les conseillers France services ont accompagné plus de 29 millions de démarches.

La croissance d'activité du réseau est en hausse constante. En septembre 2024, le réseau a pour la première fois dépassé 1 million de démarches accompagnées.



# Quelles sont les principales démarches accompagnées ?

Les 5 thématiques qui suscitent le plus de demandes d'accompagnement sont les suivantes :



**La retraite**  
(créer un espace personnel, faire des simulations d'allocations, liquider sa pension...)



**Le logement, l'énergie et la mobilité**  
(faire une demande d'APL, s'inscrire au permis de conduire...)



**La solidarité et l'insertion**  
(RSA, prime d'activité...)



**Les impôts**  
(aide à la déclaration d'impôt sur le revenu, naviguer sur son espace personnel...)



**L'immatriculation de véhicule**



En septembre 2024 :

**1 million**  
de démarches accompagnées  
**+38%**  
par rapport  
à septembre 2023

**868 000**  
usagers accompagnés,  
soit **41 000** par jour

Source : plateforme France services



**La campagne  
de communication  
de France services**

**Du 4 novembre au 15 décembre 2024**



# Renforcer la notoriété des maisons France services auprès des Français

## France services, un réseau encore insuffisamment connu par les Français

Si les Français sont de plus en plus nombreux à se déplacer dans les maisons France services et à en être très satisfaits, la notoriété de ce service public de proximité doit être renforcée.

Selon une étude de notoriété réalisée par l'institut BVA en janvier 2024, **seules 35% des personnes interrogées déclaraient connaître France services** après que la définition leur ait été donnée.

*\*Echantillon de 1001 Français âgés de 18 ans et plus, représentatif de la population nationale de cette tranche d'âge.*



## Une campagne nationale pour faire amplifier la notoriété et mettre en lumière le réseau auprès du grand public

Dans la continuité des dernières campagnes de communication, l'État réaffirme son engagement à accroître la notoriété des maisons France services, et améliorer la connaissance des services proposés. Pour répondre à ces objectifs, l'État met en œuvre une stratégie plus efficace pour toucher le plus grand nombre.

Cette campagne de communication d'envergure nationale déployée sur tout le territoire s'appuie sur une forte présence en télévision, en replay et en plateforme VOD avec **un spot publicitaire diffusé du 4 novembre au 24 novembre 2024**. Un renfort sur les réseaux sociaux complète le dispositif du 12 novembre au 15 décembre.

Une stratégie d'amplification est également mise en œuvre grâce à **un relais territorial par les préfetures de département** et à un **relais des opérateurs nationaux France services** (Allocations familiales, France Titres, La Poste...) valorisant notamment les différentes démarches réalisables.



## Une campagne de communication qui répond aux préoccupations des Français

La campagne repose sur un mécanisme simple : les questions que se posent les Français sur leurs démarches administratives, les réponses que l'on trouve en maison France services.

Les thématiques abordées dans le spot publicitaire sont celles les plus fréquemment accompagnées en maisons France services (impôts, carte grise, retraite, remboursement de soins).



Images issues du spot publicitaire.

LE SPOT PUBLICITAIRE

### Les services publics proches de vous, proches de chez vous

**Une nouvelle signature a été conçue pour incarner la proximité territoriale des maisons France services d'une part, et valoriser l'accompagnement humain personnalisé, d'autre part.**

L'agence de communication Insign a réalisé cette nouvelle campagne pour France services. Elle s'est accompagnée du réalisateur Mathias Pardo qui a su créer un univers proche des usagers en reproduisant des moments de la vie quotidienne qui résonneront chez chacun.

# Un kit de communication mis à disposition



**France services**

**VOS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, C'EST AUSSI EN MAISON FRANCE SERVICES !**

Trouvez la maison France services à moins de 20 minutes de chez vous sur

[france-services.gouv.fr](https://france-services.gouv.fr)

Les services publics proches de vous, **proches de chez vous.**



**Vous avez une question sur votre retraite ?**



**Vous avez une question sur vos impôts ?**



**Vous avez une question sur un remboursement de santé ?**



**La réponse est aussi dans votre maison France services !**



[france-services.gouv.fr](https://france-services.gouv.fr)

Les services publics proches de vous, proches de chez vous

L'Agence nationale de la cohésion des territoires a pour mission d'accompagner les collectivités territoriales et leurs groupements dans la conception, la définition et la mise en œuvre de leurs projets. Son rôle de « fabrique à projets » est rendu possible par un mode d'intervention à travers un guichet unique, incarné par les préfets de départements, délégués territoriaux de l'Agence.

L'ANCT conduit des programmes nationaux territorialisés pour répondre, en lien avec les élus, aux nouveaux enjeux en matière de transitions numérique, écologique et démographique. Adressée à tous les territoires de métropole et d'outre-mer, l'offre de services de l'ANCT s'étend de la politique de la ville aux territoires plus ruraux en passant par le numérique.

## Plus d'informations

[France-services.gouv.fr](https://france-services.gouv.fr)

### Contacts presse :

[presse.bercy@finances.gouv.fr](mailto:presse.bercy@finances.gouv.fr)

[presse@territoires.gouv.fr](mailto:presse@territoires.gouv.fr)

tél. : 01 40 81 98 86