

France Services en quartier prioritaire de la ville, de nouveaux défis

Lancé à l'issue du grand débat national de 2019, le programme France Services a été conçu pour répondre à un besoin identifié en priorité dans les territoires ruraux et les petites villes : celui d'un accès humain, de proximité, à l'ensemble des services publics du quotidien.

En regroupant sous un guichet unique douze opérateurs partenaires¹, le programme a offert à des publics souvent éloignés un point d'entrée unique pour l'ensemble de leurs démarches administratives.

Le déploiement a été rapide : le réseau compte aujourd'hui **2 865 structures labellisées sur l'ensemble du territoire**, avec un objectif fixé à 3 000 d'ici 2027. La première phase (2019-2022) s'est concentrée sur la couverture des territoires ruraux et des petites villes, qui représentent près de 70 % du réseau. **99,7 % des Français se trouvent désormais à moins de vingt minutes d'une maison France Services** — l'objectif initial de couverture géographique est donc largement atteint.

Dans ce contexte, la mission d'information a souhaité analyser de manière spécifique **la place et le rôle des Maisons France Services dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville**, afin d'identifier les conditions de leur efficacité, mais aussi les évolutions nécessaires pour adapter le dispositif aux besoins de ces territoires.



¹ France Travail, la CAF, l'Assurance maladie, la CARSAT, la MSA, La Poste, la DGFIP, France Titres, le ministère de la Justice, France Rénov', le chèque énergie et l'URSSAF depuis janvier 2025



10 recommandations autour de 5 axes

À l'issue d'un **cycle d'auditions** mené entre mars et avril 2026, associant les opérateurs nationaux¹, des représentants de l'État², des porteurs de structures³ et des élus⁴ ainsi que le Ministre de la ville et du logement, M. Vincent Jeanbrun, la mission formule **dix recommandations articulées autour de cinq axes**.



Axe 1 - Cibler et accélérer le déploiement dans les QPV

- 1 Au sein des zones urbaines, prioriser les quartiers prioritaires de la politique de la ville pour l'ouverture des maisons France Services restant à labelliser d'ici 2027, en fixant un objectif chiffré national, et prévoir dans les futures révisions des contrats « *Engagements Quartiers 2030* » une mention systématique du réseau France Services dans les volets « *accès aux droits* ».
- 2 Subordonner toute nouvelle labellisation à une concertation préalable associant le préfet de département, les élus locaux et les structures d'accueil existantes sur le territoire — centres sociaux, CCAS, agences postales — afin de privilégier la mutualisation et d'éviter les doublons avec des dispositifs déjà en place.



Axe 2 - Adapter le financement aux réalités des QPV

- 3 Passer à un financement pluriannuel adossé à la durée des accords-cadres nationaux liant l'ANCT aux opérateurs partenaires, afin de mettre fin à la précarité annuelle qui fragilise notamment les porteurs associatifs en QPV. Cette mesure ne requiert pas de crédits supplémentaires : elle relève d'une réorganisation du calendrier budgétaire.



Axe 3 - Stabiliser et clarifier le périmètre du dispositif

- 4 Intégrer l'Agirc-Arrco au bouquet de services des maisons France Services, en complément de la CARSAT, les conseillers réalisant d'ores et déjà ces démarches en pratique sans disposer des outils, ni du *back-office*, associés. Évaluer soigneusement les conséquences de toute intégration ultérieure d'opérateurs supplémentaires, afin de ne pas dégrader la qualité du service de premier niveau.

¹ ANCT, CNAF, France Travail, France Titres/ANTS.

² Les préfectures d'Ille-et-Vilaine et de la Loire, DGCL.

³ UDAF de la Loire, PIMMS Médiation de Rennes, bus France Services de Saint-Étienne.

⁴ Mme Hakni-Robin, adjointe à la maire de Rennes.

- 5 Soumettre les opérateurs nationaux partenaires à un audit périodique de leurs procédures, selon une logique analogue aux audits de label France Services, et étendre le principe « *dites-le-nous une fois* » à l'ensemble des démarches relevant de ces opérateurs. Ces mesures sont sans coût pour les finances publiques.



Axe 4 - Améliorer la connaissance des publics et le pilotage du dispositif

- 6 Enrichir le système d'information des maisons France Services en permettant le suivi des parcours des usagers et l'échange de données entre les structures et les opérateurs partenaires, afin de produire une analyse distinguant QPV et zones rurales et de mesurer l'impact réel du dispositif sur l'accès aux droits.
- 7 Renforcer le rôle de l'animateur départemental France Services — dont le poste a été généralisé à l'ensemble des départements depuis 2023 — en lui confiant explicitement une mission d'animation et de coordination entre les structures et les opérateurs partenaires : transmission en temps réel des évolutions du bouquet de services, facilitation des relations entre conseillers France Services et référents des opérateurs, et remontée des dysfonctionnements au niveau national.



Axe 5 - Renforcer les outils au service des conseillers et des usagers

- 8 Pérenniser le financement des conseillers numériques et les affecter systématiquement aux maisons France Services afin de renforcer la complémentarité entre accompagnement aux démarches administratives et médiation numérique. La fracture numérique constitue l'une des causes premières de la fréquentation des maisons France Services et ne peut être durablement réduite sans une présence humaine dédiée à la montée en autonomie des usagers.
- 9 Mettre en œuvre sans délai la convention entre France Travail et l'ANCT prévoyant le déploiement de l'outil *TradEmploi* dans les maisons France Services, en priorisant les structures implantées en QPV où les barrières linguistiques constituent un frein majeur à l'accès aux droits. Étudier la possibilité de mutualiser cet outil aux autres opérateurs.
- 10 Soumettre les opérateurs nationaux à un audit de simplification de leurs démarches en ligne, dont la complexité croissante constitue l'une des causes structurelles de la fréquentation des maisons France Services.

I. Un déploiement rapide sur le territoire, plus récent dans les quartiers prioritaires de la ville

Les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) figuraient formellement parmi les cibles prioritaires dès le lancement du programme. Mais leur prise en compte effective s'est faite progressivement, au fil des initiatives locales, sans stratégie nationale dédiée ni adaptation du modèle à la nature particulière de ces territoires. En décembre 2023, **18 % des structures étaient implantées en QPV¹**, conformément à l'objectif initial. Lors du dernier Salon des Maires, 23 nouvelles structures ont été annoncées dans (ou à proximité) les QPV, sur un total de 61 labellisations à venir d'ici 2027. Auditionné en avril 2026 par la Délégation aux collectivités territoriales du Sénat, le ministre de la Ville, M. Vincent Jeanbrun, se disait « convaincu » que les Maisons France Services restant à ouvrir en zone urbaine devraient viser prioritairement les QPV.

- **597** maisons France Services implantées dans un QPV ou à moins de 500 mètres, couvrant 631 quartiers prioritaires — soit **40 %** des **1 584 QPV du territoire national** ;
- 21 % seulement du réseau est implanté en QPV, contre près de **70 %** en **zone rurale** ou **petite ville**.
- 30 % des MFS en QPV sont portées par des associations (contre 13 % sur l'ensemble du réseau).
- Les QPV concentrent 33 % des structures en situation de forte fréquentation, alors qu'ils ne représentent que 21 % du réseau.
- **Coût annuel moyen de fonctionnement** : environ **100 000 €** en moyenne nationale, contre **200 000 €** en QPV.
- La **subvention forfaitaire** est de **47 500 €** par structure en 2026, identique pour toutes les structures. L'**objectif** est d'atteindre **50 000 euros** par structure en 2027.

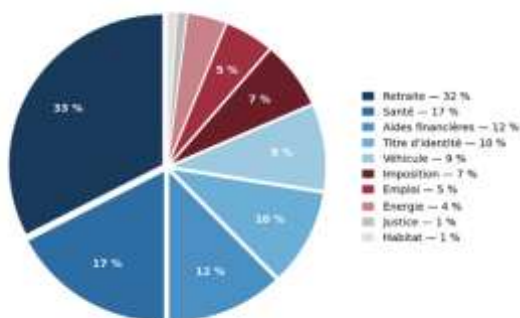
Source : ANCT, réponses au questionnaire sénatorial, avril 2026 ; Cour des comptes, septembre 2024.

II. Dans les quartiers prioritaires de la ville, des besoins différents de la ruralité

Dans les quartiers prioritaires de la ville, les difficultés d'accès aux services publics ne relèvent pas principalement de l'éloignement physique, mais d'autres facteurs : non-recours aux droits, complexité des démarches administratives, fracture numérique, ou encore barrières linguistiques. À cet égard, **les Maisons France Services apparaissent moins comme un outil de proximité territoriale que comme un levier d'accompagnement social et administratif.**

¹ Rapport de la Cour des Comptes, Programme France Services (2020-2023), 2024.

Répartition thématique des accompagnements
(réseau France Services, février 2026)



Source : Synthèse mensuelle d'activité du réseau France Services, ANCT, février 2026.

Les auditions mettent en évidence une réalité ambivalente. D'une part, **les Maisons France Services rencontrent un succès indéniable, particulièrement marqué dans les QPV**, où elles constituent souvent un point d'entrée essentiel dans l'accès aux droits. D'autre part, **ce succès révèle également les fragilités structurelles du dispositif, ainsi que les limites du modèle actuel du service public dématérialisé.**

III. Les Maisons France services, palliatif à la dématérialisation des opérateurs

Dans de nombreux territoires, les Maisons France Services tendent à compenser les difficultés rencontrées par les usagers face à la complexité des démarches ou la réduction des guichets physiques des opérateurs. Elles jouent ainsi un rôle croissant, parfois au-delà de leur vocation initiale, ce qui soulève la question de leur positionnement au sein de l'offre globale de services publics. À cet égard, la mission d'information a également mis à jour un paradoxe d'ordre structurel : plus les services publics dématérialisent leurs procédures — pour gagner en efficacité et réduire leurs coûts de fonctionnement — plus ils génèrent un besoin d'accompagnement humain de proximité pour les publics qui ne parviennent pas à accéder à ces démarches en ligne. **Les maisons France Services peuvent parfois apparaître comme la réponse institutionnelle à un problème que la dématérialisation elle-même a créé.**

Les Maisons France Services, en QPV, sont à la fois **un instrument d'accès aux droits indispensable et un révélateur des insuffisances du service public de droit commun**, appelant à une consolidation du dispositif sans en dénaturer la finalité. La mission propose d'agir simultanément sur le déploiement des structures, leur financement, leur périmètre, leur pilotage et leurs outils, dans le respect d'une contrainte budgétaire que les rapporteurs ont constamment gardée à l'esprit.

POUR EN SAVOIR PLUS

Contrôle en clair

<https://www.senat.fr/travaux-parlementaires/office-et-delegations/delegation-aux-collectivites-territoriales-et-a-la-decentralisation/contrôle-en-clair/les-maisons-france-services-dans-les-quartiers-prioritaires-de-la-ville.html>



Bernard DELCROS
Président
Cantal
Union Centriste



Hervé REYNAUD
Rapporteur
Loire
Les Républicains



Anne-Sophie PATRU
Rapporteuse
Ille-et-Vilaine
Union Centriste



delegation-collectivites-
territoriales@senat.fr



01.42.34.20.51



www.senat.fr

