

3 000 France Services en 2027 : le service public toujours plus proche des français, partout sur le territoire

Datum 8.10.2026
Subjekt Ministère de la Transition écologique
Region Francúzsko
Kategorie Sociálne služby, Štátna správa a samospráva, Mestá a obce

Françoise GATEL, ministre de l'Aménagement du territoire et de la Décentralisation, et David AMIEL, ministre de l'Action et des Comptes publics, ont réuni le comité de pilotage annuel du programme France services, ce jeudi 8 octobre à l'Hôtel de Roquelaure. À cette occasion, le bilan du réseau et ses perspectives de développement ont été présentés. Alors que France services permet déjà à chaque Français d'accéder aux principaux services publics à moins de 20 minutes de son domicile, l'État poursuit et renforce cette dynamique de proximité.

Lorsque France services a été créé, le 25 avril 2019, le constat était clair : dans trop de territoires, le service public était devenu synonyme de distance, qu'elle soit géographique, numérique ou tout simplement humaine. **France services est né pour réduire cette distance et tenir la promesse républicaine d'égalité d'accès aux services publics.**

Aujourd'hui, cette promesse est tenue : **le cap des 3 000 France services sera atteint en 2027.** Ces nouvelles France services compléteront le maillage et garantiront à tous les territoires un égal accès aux services publics.

Car **l'objectif reste le même** : que chaque Français puisse être accompagné gratuitement, près de chez lui, pour réaliser ses démarches administratives du quotidien comme constituer un dossier pour sa retraite, faire les démarches pour le renouvellement de sa carte d'identité ou encore contacter les impôts...

France services, un réseau qui se diversifie et s'adapte aux besoins des Français

Lors du COPIL, les ministres ont annoncé trois nouvelles mesures venant renforcer le réseau France services :

- **Mieux servir les usagers pendant les crises**

Les incendies de cet été en Gironde ont mis en évidence un besoin majeur : pouvoir disposer, en situation de crise, d'une structure France services d'urgence dédiée à l'accompagnement des populations sinistrées. C'est ainsi qu'est née « France services victimes », un guichet unique et mobile qui permet de réunir, au plus près des sinistrés, les administrations et interlocuteurs nécessaires pour les accompagner dans l'ensemble de leurs démarches.

Ce modèle a démontré son intérêt. Un module de formation des conseillers France services sera déployé pour permettre à chaque structure de pouvoir répondre, en cas de crise, au plus près des attentes des sinistrés.

- **Mieux protéger les agents des France services**

Les conseillers France services sont régulièrement confrontés à des situations de détresse psychologique, sociale ou financière. Au-delà de l'accompagnement administratif, ils apportent écoute et soutien aux usagers. Cette dimension peut être éprouvante, près d'un tiers des conseillers France services ont déjà été confrontés à des incivilités.

Pour y répondre, une **ligne d'écoute psychologique** nationale dédiée aux conseillers sera disponible d'ici fin 2026, en complément des dispositifs existants des employeurs. Protéger le service public, c'est avant tout protéger celles et ceux qui l'incarnent sur le terrain.

- **Une mobilisation renforcée pour les victimes de violences**

La lutte contre les violences sexuelles et sexistes est une priorité pour le réseau France services : 360 structures accueillent déjà des permanences spécialisées en faveur des femmes victimes de violences.

Un partenariat avec la Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains (Miprof) marquera une nouvelle étape : mieux former les conseillers, repérer plus tôt les situations de violence et orienter les victimes vers les structures adaptées.

Françoise GATEL, ministre de l'Aménagement du territoire et de la Décentralisation : « *Notre comité de pilotage de ce jour avait deux objectifs : mesurer le chemin parcouru par une politique publique qui a fait ses preuves, et préparer ensemble la suite de son histoire.* »

France services est né pour réduire la distance au sein des territoires et faire tenir à notre République sa promesse d'égalité d'accès aux services publics. Sept ans plus tard, nous pouvons mesurer le chemin parcouru.

Je veux donc remercier très sincèrement les associations d'élus, les collectivités porteuses, les opérateurs nationaux, les ministères et administrations, mais aussi nos partenaires qui font vivre quotidiennement cette politique publique.

Nous avons construit le réseau. Nous achevons aujourd'hui son maillage. Nous devons maintenant le consolider, protéger ceux qui le font vivre et élargir sa promesse.

Faire de France services non seulement le lieu où l'on accomplit une démarche administrative, mais le lieu où, partout en France, la République sait être présente lorsqu'on a besoin d'elle. »

David AMIEL, ministre de l'Action et des Comptes publics : « *Les conseillers France services sont les médecins généralistes du service public : ce sont eux qui voient, chaque jour, ce qui ne fonctionne pas dans nos démarches. Notre responsabilité est donc, d'abord, de corriger ces difficultés à la source. C'est aussi de mieux les accompagner dans leur carrière et de leur donner des outils à la hauteur du service public d'aujourd'hui, à commencer par une IA souveraine qui leur rende du temps pour les usagers. C'est enfin d'aller toujours plus loin dans la coordination entre France services et les grands réseaux de services publics, pour orienter et accompagner au mieux les usagers. C'est ainsi que chaque euro investi dans France services sera un euro bien employé. »*

INDICATEURS CLES :

Maillage territorial :

- **2 865** France services ouvertes au public
- Chaque Français est situé en moyenne à **moins de 20 minutes** d'une France services
- **3 000** France services seront ouvertes au public en 2027

Fréquentation :

- **57 millions de démarches** ont été accompagnées dans le réseau depuis le lancement de la politique publique

Qualité de service :

- **98% des usagers se déclarent satisfaits** de l'accompagnement dont ils ont bénéficié
- **87% des démarches sont entièrement finalisées dès le premier passage** dans une France services

Ressources humaines :

- Environ **8 000 conseillers France services** accompagnent au quotidien les Français
- **101 animateurs départementaux France services** sont financés par l'Etat pour accompagner le pilotage de la politique publique

Contacts presse :

Cabinet de Mme Françoise GATEL

pressematd@territoires.gouv.fr

+33 (0) 1 53 18 42 68

Cabinet de M. David AMIEL

Cabinet de David Amiel : 01 53 18 45 44/37 - presse.macp@cabinets.finances.gouv.fr

Bureau de presse de Bercy : 01 53 18 33 80 - presse.bercy@finances.gouv.fr

<https://www.ecologie.gouv.fr/presse/3-000-france-services-2027-service-public-toujours-plus-proche-francais-partout-territoire>