

France Services



Qu'est-ce qu'un espace France Services ?

France Services a pour missions d'accueillir, d'orienter et d'aider les usagers dans leurs relations avec les administrations et les services publics. Cette espace mutualisé de services délivre une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. Guichet unique administratif, France Services c'est la possibilité, en un même lieu, d'être accueilli par un agent formé par les opérateurs partenaires, d'obtenir un premier niveau d'information et d'effectuer des démarches administratives.

France Services n'intervient pas à la place des partenaires, mais en amont, en soutien des usagers qui demandent son aide.

Votre espace France Services s'engage à vous délivrer des services de qualité

Depuis 2009, le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) réalise chaque année un baromètre de la qualité de l'accueil dans les services de l'État, fondé sur le respect des engagements du référentiel Marianne.

Ce dernier définit le standard de la qualité de l'accueil dans les services publics de l'État. Il comporte des engagements articulés autour de grands principes : des horaires adaptés, un accueil courtois, des informations claires, des délais de

réponse et de traitement garantis, une écoute permanente de la satisfaction des usagers.

Le baromètre de la qualité de l'accueil s'appuie sur une méthodologie stricte définie avec l'appui du cabinet d'études TNS SOFRES. Celle-ci prend en compte les spécificités de l'accueil du public dans chacune des administrations évaluées, sans toutefois prétendre dresser un tableau exhaustif.

L'évaluation porte sur l'ensemble des canaux de relation avec l'administration mis à disposition des usagers : visites, appels téléphoniques, courriers, courriels, sites Internet.

Avec une moyenne de 7,2/10, la qualité de l'accueil dans les services de l'État confirme, en 2016, la progression enregistrée ces dernières années. 62% des services évalués atteignent l'objectif fixé à 7/10, soit 4 points de plus que l'année précédente.

[Résultats du baromètre 2016 de la qualité de l'accueil](#)

[Présentation du nouveau référentiel Marianne](#)