



PRÉFET DE LA MOSELLE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction de la coordination et de
l'appui territorial

Bureau de l'aménagement du
territoire

Metz, le 02 MARS 2026

Affaire suivie par : Lisa Eder
Tél : 03.87.34.88.92
E-mail : lisa.eder@moselle.gouv.fr

Le préfet de la Moselle

à

Monsieur le président de la communauté
d'agglomération Saint-Avold Synergie
10-12, rue du Général de Gaulle
57500 Saint-Avold

Objet : Résultat de la campagne d'audit AFNOR en France services

La France services de L'Hôpital-Folschviller a été labellisée en 2022. Avec la labellisation d'une première France services à Morhange en 2021, votre intercommunalité a figuré parmi les premières collectivités ayant participé au déploiement d'une politique qui a pour but de rapprocher nos concitoyens des services publics les plus essentiels. Vous avez souhaité compléter le maillage sur le périmètre intercommunal en demandant la labellisation d'une seconde France services, en soutenant les projets des maires de L'Hôpital (site siège) et de Folschviller (site antenne). Je vous remercie tout particulièrement, ainsi que les maires de L'Hôpital et de Folschviller, pour cet engagement.

Aujourd'hui, les résultats sont là : 34 France services sont labellisées en Moselle, plus de 99 % des Français sont à moins de 30 minutes d'une France services et les retours sont globalement très positifs. Le besoin d'aide dans la réalisation des démarches dématérialisées est réel et France services apporte un accompagnement précieux pour de nombreux usagers.

Dans le cadre de la stratégie d'amélioration continue de la qualité de service du réseau France services, l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) a engagé en 2023 un plan triennal d'audits de contrôle du label France services afin de vérifier la conformité du cahier des charges au sein du réseau. Ces audits de contrôle permettent une vérification des critères listés par le cahier des charges France services, et sont intervenus trois ans après la labellisation initiale accordée par l'Etat.

En 2025, 828 France services ont ainsi été auditées par le cabinet Afnor-Vitalis, dont la vôtre.

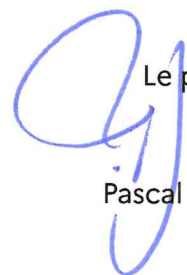
A la suite de la visite d'audit organisée au sein du site siège de L'Hopital, j'ai le plaisir de vous annoncer que votre France services a obtenu un **avis favorable** à la reconduction du label.

Cette confiance renouvelée est la preuve de votre engagement dans ce programme et du professionnalisme des conseillères France services, qui apportent un service de qualité aux usagers. L'auditrice souligne la réelle utilité publique de votre structure.

D'une manière générale, l'attention portée à l'amélioration continue du réseau France services, à la qualité et l'homogénéité du service rendu à l'usager et au respect du cahier des charges (2 agents présents simultanément sur une amplitude d'ouverture minimale de 24h et 5 jours/semaine minimum, bureau confidentiel, matériel informatique en libre accès, etc.) demeure une priorité.

Enfin, et pour faire suite à la réunion organisée le 11 février dernier par M. Jacques Banderier, sous-préfet référent Services publics, avec M. Franke, vice-président de la communauté d'agglomération, M. Muller, maire de L'Hôpital, et M. Zimny, maire de Folschviller, il sera proposé à l'ANCT d'acter du fonctionnement de votre France services en multisites, plutôt qu'en site fixe et antenne, afin d'aligner son mode de fonctionnement avec les dispositions prévues dans la conventions tripartite du 6 octobre 2022, qui vous lie avec les deux communes.

N'hésitez pas à solliciter mes services ou Madame Virginie Pardo, animatrice départementale France services, autant que de besoin.

 Le préfet
Pascal Bolot

Copie à :

- M. le maire de L'Hôpital ;*
- M. le maire de Folschviller ;*
- Monsieur le sous-préfet de Forbach Boulay-Moselle ;*
- Monsieur le sous-préfet de Sarrebourg, référent Services publics.*