



France Services et mairies annexes : l'accueil du public sans coupure

Les structures France Services ont une raison d'être précise : offrir un guichet de proximité à des usagers qui, sans lui, n'accéderaient pas à leurs droits — parce qu'ils n'ont pas internet, pas l'aisance numérique nécessaire, ou pas de moyen de se déplacer plus loin. Leur fonctionnement repose entièrement sur la connexion : les agents travaillent sur les **portails des administrations partenaires**, organisent des **rendez-vous en visioconférence** avec des conseillers spécialisés, impriment et transmettent des pièces. Une coupure ne dégrade pas le service : **elle l'annule**, et renvoie les usagers vers ce qu'ils ne savent précisément pas faire seuls.

Le problème : ces structures passent entre les mailles

C'est le point de vigilance principal, et il est administratif. Une France Services est rarement dans le bâtiment principal de la mairie : elle occupe une **ancienne poste, une annexe, un local partagé, parfois un bus itinérant**. Son abonnement peut être au nom de la commune, de l'intercommunalité, d'une association gestionnaire ou d'un autre porteur. Résultat : lors du recensement communal décrit dans [recenser les lignes de sa commune](#), elle est fréquemment oubliée — précisément parce qu'elle n'est ni tout à fait la mairie, ni tout à fait autre chose. Premier réflexe : **l'inscrire explicitement** dans la liste des bâtiments à examiner, avec la question « qui paie la ligne ici ? ».

Le besoin réel : le débit montant

Contrairement à un bureau ordinaire, une France Services fait un usage intensif de la **visioconférence** : c'est le mécanisme même du service, un usager en local accompagné d'un conseiller distant. Or la visio consomme du débit **montant** — celui qu'on ne regarde jamais et qui est faible sur les offres asymétriques, comme l'explique [débit symétrique : le vrai sujet professionnel](#). Une structure qui organise plusieurs rendez-vous simultanés doit dimensionner sur ce critère, pas sur le débit descendant affiché. Ajoutez-y la transmission de pièces

numérisées, souvent volumineuses, qui emprunte le même chemin.

La continuité : un sujet de service public

Pour la plupart des activités, une journée sans connexion est une gêne. Ici, c'est une journée de **permanence annulée** — avec des usagers venus parfois de loin, souvent sans autre créneau disponible, et des démarches qui ont des échéances. La justification d'un [lien de secours 4G/5G avec bascule automatique](#) est donc forte, pour un coût très modeste rapporté au service rendu. À défaut, prévoyez au minimum une procédure : que fait l'agent quand la connexion tombe, comment prévient-il les usagers attendus, comment reprogramme-t-il ? C'est un point de [la fiche réflexe du plan de continuité](#).

Le reste à vérifier

- **Le numéro de la structure**, communiqué aux usagers et publié par les partenaires : il se conserve, via [la portabilité](#).
- **L'alerte des secours** : c'est un lieu recevant du public, avec les obligations rappelées dans [ERP et fin du cuivre](#).
- **L'ascenseur** si le local est en étage — téléalarme obligatoire ([voir ici](#)).
- **L'alarme et le contrôle d'accès** du bâtiment, souvent partagés avec d'autres occupants.
- **Les postes en libre accès** mis à disposition des usagers, et leur connexion.

L'occasion : parler du cuivre aux usagers

Il y a ici une opportunité que peu de structures saisissent. Les personnes qui franchissent la porte d'une France Services sont **exactement celles** qui ne feront pas seules la démarche de migrer leur ligne, et celles que le démarchage abusif vise en priorité. Une affiche, quelques minutes d'explication, et l'orientation vers la mairie ou le CCAS suffisent souvent — les messages à faire passer sont dans [le kit de communication aux administrés](#), et la logique de repérage dans [le CCAS face à la fin du cuivre](#). La structure devient alors un relais naturel, sans effort supplémentaire.

Cet article donne des repères généraux à visée d'information. Les exigences propres au label et aux partenaires doivent être vérifiées auprès des autorités et opérateurs concernés.

Pour aller plus loin

- [Recenser les lignes de sa commune : la méthode en 5 jours](#)
- [Débit symétrique : le vrai sujet professionnel](#)
- [Le CCAS face à la fin du cuivre](#)
- [Collectivités : le rôle du maire face à la fin du cuivre](#)

Un guichet de proximité à sécuriser ?

AILERYS Conseil intègre vos bâtiments secondaires au recensement, dimensionne sur les usages réels et prévoit la continuité.

Échanger avec un expert : <https://finducuivre.info/contact/>

À lire aussi dans ce dossier

- [Informers les administrés : le kit de communication](#)
- [Écoles, collèges, lycées : la fin du cuivre](#)
- [DETR, DSIL : financer la migration d'une commune](#)
- [Secours de lien : les architectures](#)

Article révisé le 23 octobre 2026 par FinduCuivre.info

<https://finducuivre.info/france-services-mairies-annexes-accueil-public-fin-cuivre/>