

CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENT FRANCE SERVICES



MINISTÈRE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
ET DES RELATIONS
AVEC LES
COLLECTIVITÉS
TERRITORIALES

cget
Commissariat
général
à l'égalité
des territoires



PRÉAMBULE

Le Président de la République a décidé le 25 avril 2019 la mise en place d'un réseau *France Services* qui doit permettre à nos concitoyens de procéder aux principales démarches administratives du quotidien au plus près du terrain. Le réseau *France Services* poursuit trois objectifs :

1/ une plus grande accessibilité des services publics au travers d'accueils physiques polyvalents – les Maisons France Services – ou de services publics itinérants, les bus France Services ;

2/ une plus grande simplicité des démarches administratives avec le regroupement en un même lieu, physique ou itinérant, des services de l'Etat, des opérateurs et des collectivités territoriales ;

3/ une qualité de service substantiellement renforcée avec la mise en place d'un plan de formation d'agents polyvalents et la définition d'un panier de services homogène dans l'ensemble du réseau *France Services*.

Cette nouvelle ambition s'appuie sur une refonte complète du réseau existant des Maisons de services au public (MSAP) – qui obtiendront le label *France Services* à la stricte condition qu'elles respectent les nouvelles exigences de qualité de service, ainsi que sur l'ouverture de nouvelles implantations *France Services* là où sont les besoins, prioritairement dans les cantons ruraux et les quartiers politique de la ville (QPV).

La présente Charte – co-construite avec les collectivités, les préfetures, les réseaux associatifs, les opérateurs et ministères compétents – vise à engager l'ensemble de

l'écosystème des parties-prenantes à la politique publique des Maisons de services au public, vers le nouveau dispositif *France Services*.

Ce texte s'applique aux porteurs (collectivités, réseaux associatifs, Groupe La Poste), aux opérateurs et partenaires (opérateurs sociaux et de l'emploi, services de l'Etat, entreprises et associations contractantes) de la politique publique ainsi qu'aux préfetures de départements référentes.

Le Commissariat général à l'égalité des territoires assure le pilotage et l'animation de la politique publique *France Services*. La gouvernance locale de la politique publique est assurée par les préfets de départements.

Les porteurs de structures *France Services* sont tenus d'assurer la publicité effective de la présente Charte nationale d'engagement du dispositif, notamment au moyen d'une mise à disposition auprès de leurs usagers.



ENGAGEMENT N°1 – ŒUVRER

POUR UN SERVICE DE QUALITÉ

1.1 Socle commun de la qualité de service au public

En « front office », la présence de deux personnes délivrant un accueil physique et téléphonique est obligatoire dans chaque structure *France Services*. En cas d'affluence, une messagerie vocale informe les usagers qu'ils peuvent renouveler leur appel. Ce message indique par ailleurs explicitement les horaires d'ouverture de la structure *France Services*. Ces informations sont également affichées de façon visible à l'entrée de la maison. Tout usager doit également être en mesure de contacter la structure *France Services* par email ou par formulaire de contact. Une réponse lui sera apportée sous 72h.

Une présence dématérialisée (visio-conférence, chatbox, chatbot, etc.) peut également être instaurée en fonction des possibilités et des besoins identifiés sur le territoire.

En « back office », les organismes signataires d'une convention avec la structure *France Services* désignent un correspondant référent, accessible directement par téléphone et par mail. Les préfetures de département centralisent et diffusent ces informations de contact entre les délégations locales des opérateurs et les structures *France Services* du département.

Il s'agit de faciliter les prises de rendez-vous et la circulation de l'information afin de répondre de façon efficace aux complexités administratives du quotidien.

1.2 Accès au numérique

Chaque structure *France Services* est tenue d'assurer un accès libre et gratuit à un point numérique ou à tout outil informatique permettant de réaliser des démarches

administratives dématérialisées (imprimante et scanner).

L'accès au numérique implique aussi un nombre suffisant d'outils disponibles durant les horaires d'ouverture, proportionnellement établi au regard de la fréquentation de la structure.

1.3 Promotion de l'inclusion numérique

Une connexion internet de qualité doit être maintenue de façon constante au sein de la structure *France Services*. L'établissement pourra offrir un service de connexion à internet par WIFI, en particulier lorsque la couverture mobile dans la structure n'est pas suffisante, ceci afin de permettre aux usagers d'utiliser leurs propres ressources informatiques (ordinateur portable, tablette, smartphone...).

France Services joue un rôle essentiel en faveur de l'inclusion numérique. Chaque agent doit être en mesure de garantir à toute personne en difficulté avec l'outil informatique un accompagnement adapté à ses besoins. Il s'agit ainsi :

- d'effectuer une identification des difficultés du public sur le numérique via différents outils mis à disposition;
- de proposer un accompagnement de l'utilisateur dans la réalisation de démarches en ligne dans un cadre éthique et bienveillant garantissant notamment un usage responsable des données personnelles ;
- de lutter contre l'illectronisme :
 - en proposant une redirection vers des aidants numériques de proximité, notamment en

remettant un Pass numérique pour des publics éloignés ;

- en accompagnant les usagers dans leur appréhension des outils numériques de base par l'organisation de courtes sessions d'accompagnement.

Par ailleurs, toute structure *France Services* peut proposer des missions spécifiques de médiation numérique visant la mise en autonomie et le développement du pouvoir d'agir des usagers accompagnés. Si besoin, il conviendra par ailleurs de transmettre aux agences Pôle emploi concernées les actions menées au sein de la structure pour développer les compétences numériques des demandeurs d'emploi.

1.4 Lutte contre le non-recours aux droits

France Services s'inscrit dans le maillage territorial des acteurs de l'accès aux droits de l'insertion et de la solidarité. Les structures peuvent établir des partenariats avec des institutions, associations ou établissements médico-sociaux afin d'améliorer l'orientation des personnes.

Les agents des structures *France Services* veillent à prévenir et signaler les situations de non-recours aux droits. Toute situation de non-recours identifiée doit pouvoir donner lieu à une information, à une orientation adaptée ou à un accompagnement aux démarches d'ouvertures de droits.

Par ailleurs, les agents des structures *France Services* portent une attention poussée à la complétude des dossiers visant à l'obtention de droits, afin d'éviter le non-recours et l'errance administrative.

1.5 Effectifs requis

Afin de maintenir la continuité du service public, il est recommandé qu'un minimum de deux agents soit formé à l'accompagnement et à la prise en charge des usagers au sein de la structure *France Services*. Ces agents peuvent être affectés à temps plein ou à temps partiel, selon les besoins de la structure et en adéquation avec

les réalités du territoire (fréquentation projetée et densité de population).

En cas d'impossibilité matérielle à la mise en œuvre de cette recommandation, l'unique agent de la structure *France Services* s'engage à assurer un service public de proximité qualitatif au moins vingt-quatre heures par semaines, sur cinq jours ouvrés, selon la lettre de l'article 2.4 de la présente Charte.

Les structures *France Services* peuvent recourir aux services civiques afin de renforcer ponctuellement leurs effectifs.

1.6 Accessibilité

Les structures *France Services* sont accessibles à tous les publics, sans distinction. Est considérée comme accessible une structure *France Services* qui :

- dispose de modalités d'accès adaptées aux personnes en situation de handicap, et cela quel qu'il soit ;
- est aisément identifiable ;
- propose et affiche des horaires d'ouvertures adaptées à l'hétérogénéité des publics ;
- reçoit le public dans un environnement garantissant la confidentialité et la non stigmatisation ;
- propose systématiquement une alternative au numérique, notamment au moyen d'un accompagnement humain.

1.7 Qualité de l'accueil

Toutes les structures *France Services* sont tenues de respecter les douze engagements du Référentiel Marianne sur la qualité de service. L'affichage en évidence de la Charte Marianne est obligatoire dans les structures *France Services*.

1.8 Confidentialité

La confidentialité des usagers qui se rendent dans une structure *France Services* pour effectuer

des démarches administratives doit être respectée au moyen d'espaces privatifs dédiés.

Les agents s'engagent à faire preuve de discrétion.

Les actions de médiation – notamment numériques – sont effectuées dans le respect de la vie privée des usagers. Cependant, les cas de fraude devront être signalés aux autorités compétentes.

1.9 Echanges de bonnes pratiques

Les préfetures de départements désignent – en accord avec les collectivités et les autres porteurs concernés (postaux ou associatifs) – une ou plusieurs structures *France Services* « tête de réseau » afin de piloter des comités d'échanges de bonnes pratiques entre les différentes structures *France Services* du territoire. Une communication aux opérateurs sur les bonnes pratiques recensées peut être mise en place afin d'offrir un partage plus important.

Un minimum de deux réunions doit se tenir chaque année. Il s'agit de rendez-vous à destination des agents de *France Services*. Ces actions sont documentées avant d'être circularisées à l'échelle de maisons département / de l'arrondissement.

Sont désignées, une ou plusieurs structures locales « tête de réseau » France Services, afin de piloter des comités d'échanges de bonnes pratiques entre les différentes structures



UN SERVICE DE PROXIMITÉ

2.1 Cohérence avec le schéma départemental d'amélioration et d'accessibilité des services au public

Conformément à la loi NOTRe, tout projet *France Services* doit être étroitement articulé avec le schéma départemental d'amélioration et d'accessibilité des services au public. Lorsque ce schéma n'est pas encore arrêté, le projet doit s'inscrire dans le maillage préexistant des implantations locales des opérateurs partenaires. L'offre de services pourra par ailleurs s'appuyer sur d'autres schémas stratégiques locaux, comme les schémas départementaux de l'autonomie ou du handicap.

2.2 Principe de cohérence territoriale de l'offre de services

L'offre de service de *France Services* s'adapte aux spécificités des besoins des populations locales.

Une prise en compte de l'offre de services est effectuée avant l'implantation de la structure. Le projet doit s'inscrire en synergie avec l'écosystème local des services aux publics, notamment en matière numérique.

La détermination du besoin territorial prend en compte la parole des usagers. Ces derniers sont consultés et associés aux décisions relatives à l'évolution de l'offre, par exemple au moyen de questionnaires ou de consultations citoyennes organisés par les collectivités.

Les structures *France Services* veillent par ailleurs à favoriser l'accès à l'offre culturelle locale (information, diffusion, pratique), soit à la faveur d'une co-implantation ou d'une mutualisation avec un équipement culturel (bibliothèque), soit par des partenariats avec des structures culturelles du territoire.

2.3 Itinérance

La mise en œuvre de solutions itinérantes (permanences délocalisées, maisons mobiles, services auprès des personnes, etc.) par les structures *France Services* est encouragée afin de toucher les populations les plus fragiles et les plus isolées.

2.4 Horaires d'ouverture

Les horaires d'ouverture de *France Services* doivent répondre aux besoins des populations.

Si chaque structure doit être ouverte au minimum vingt-quatre heures par semaine, sur cinq jours ouvrables, il est possible pour cette dernière d'assurer des permanences en soirée et / ou les weekends et jours afin de répondre à l'expression des besoins des usagers.

Les fermetures exceptionnelles devront faire l'objet d'une information préalable, au moins une semaine à l'avance, afin de limiter les déplacements inutiles des usagers. Cette information devra obligatoirement être relayée sur la plateforme *France Services* et / ou sur les

réseaux sociaux. Elle devra également faire l'objet d'un affichage à l'entrée de la structure.

2.5 Promotion des initiatives locales

Le socle commun de services établi dans le « bouquet de services » *France Services* peut être enrichi de partenariats pour répondre de façon pertinente à ces besoins.

La politique publique *France Services* encourage et valorise les initiatives locales qui visent à favoriser l'égalité d'accès aux services, qu'elles soient institutionnelles, associatives ou privées (tiers-lieux, espaces de coworking, pépinières d'entreprises, épicerie solidaire, plateforme de mobilité, etc.).

Les structures *France Services* ouvrent régulièrement leurs portes afin de se faire connaître et d'échanger avec les usagers du bassin de vie sur lequel elles sont implantées.

2.6 Maison des saisonnalités

En zone de montagne, *France Services* doit répondre à la situation des travailleurs saisonniers et intégrer des maisons des saisonniers comme le prévoit l'article 46 de la loi n°2016-1888 du 28 décembre 2016 de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne.

Cet article s'applique également aux autres zones touristiques concernées par la saisonnalité, où la structure s'intègre dans les réseaux existants autour de la saisonnalité.

**Les structures France
Services ouvrent
régulièrement leurs
portes afin de se faire
connaître et
d'échanger avec les
usagers du bassin de
vie sur lequel elles
sont implantées**



ENGAGEMENT N°3 – ŒUVRER

POUR UN SERVICE MUTUALISÉ

3.1 Reporting et évaluation de la qualité de service et de l'efficacité

Chaque structure *France Services* doit pouvoir rendre compte aux opérateurs et partenaires de son activité, de la conformité de son offre au socle commun de services, de la qualité du service rendu à la population et de l'efficacité de sa gestion.

Cet objectif se traduit par la mise en œuvre de plusieurs dispositifs :

- un reporting obligatoire par trimestre au minimum, permettant aux opérateurs et partenaires locaux et nationaux d'avoir une vision globale et locale de la fréquentation, des sollicitations et des motifs de contacts¹ ;
- des audits « flash » de conformité de l'offre de service proposée, conduits régulièrement, par le Commissariat général à l'égalité des territoires et ses partenaires institutionnels, sur la base de la « grille d'évaluation » ;
- des mesures de la qualité de service rendue sont régulièrement organisées par les opérateurs, le Commissariat général à l'égalité des territoires et ses partenaires institutionnels (enquêtes annuelles de satisfaction, enquêtes mystères, etc.) ;

- des évaluations du coût global du fonctionnement du réseau *France Services* sont régulièrement conduites par le Commissariat général à l'égalité des territoires et ses partenaires.

3.2 Transparence sur les résultats de qualité de service

Les structures *France Services* s'engagent à publier annuellement des indicateurs de résultats de qualité de service, notamment relatifs à la satisfaction usagers.

La satisfaction des usagers est interrogée par voie de questionnaire tous les ans.

**Les structures France Services
s'engagent à publier annuellement
des indicateurs de résultats de
qualité de service**

3.3 Comités de pilotages

Les partenaires de la structure *France Services*, le représentant de la préfecture de département, les élus locaux du territoire et le porteur de la structure *France Services* se réunissent en Comité de pilotage au minimum une fois par an, à la demande du porteur de la structure *France Services*.

¹ Les indicateurs du reporting sont définis avec les opérateurs et précisés dans en annexe de la présente Charte

Ce comité peut réunir par ailleurs des représentants : du conseil départemental, de la direction départementale de la cohésion sociale, de l'unité territoriale ARS, du conseil départemental de l'accès au droit, de l'union départementale des conseils départementaux de la cohésion sociale, de la direction départementale des finances publiques, et tous acteurs que le référent accessibilité de la préfecture de département jugera utile d'inviter.

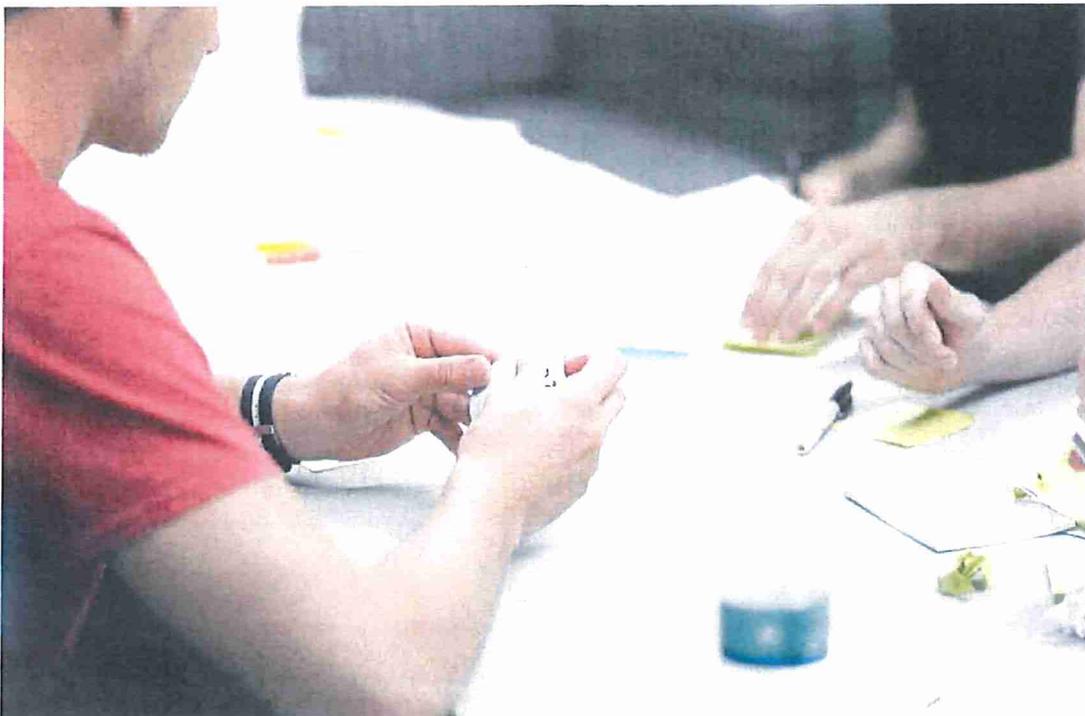
Des usagers peuvent également être conviés à ces comités annuels.

Le Comité de pilotage met en place des processus de travail collectif réguliers. Il se fixe des axes de progrès à moyen terme pour renforcer l'action de *France Services*.

3.4 Accès aux plateformes des opérateurs et services partenaires

Les opérateurs signataires s'engagent à fournir *a minima* un "mode d'emploi" (guide, tutoriel, ect) du fonctionnement de leurs plateformes en ligne et le maintenir à jour lors de l'édition de nouvelles versions. Ils s'engagent progressivement à mettre à disposition des outils facilitant la compréhension des services en ligne et de leur utilisation.

**Les acteurs locaux de
France Services se
réunissent en Comité de
pilotage au minimum une
fois par an, à la demande
du porteur de la structure
France Services**





ENGAGEMENT N°4 – FORMER LES

AGENTS FRANCE SERVICES

4.1 Compétences des agents

Les agents *France Services* doivent être en mesure d'effectuer les activités décrites dans le Référentiel activités-compétences des agents *France Services* établi par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT). Les structures *France Services* s'engagent à ce que leurs agents soient formés dans la première année de leur prise de poste et à prévoir des temps dédiés pour organiser leur bonne compréhension des environnements des partenaires.

Chaque agent doit faire preuve de polyvalence et ainsi être en mesure :

- d'informer et orienter les usagers et le cas échéant contacter la personne qui pourrait lui apporter une réponse ;
- d'assurer un accueil physique et téléphonique des usagers ;
- d'effectuer des activités de médiation sociale et numérique entre usagers et services partenaires de la structure «*France Services*» ;
- d'accompagner les usagers dans l'exécution de leurs démarches et d'aider à la complétude des dossiers papiers ou dématérialisés ;

- d'accompagner les usagers dans leur appréhension des outils numériques.

Les agents veillent à adopter une posture bienveillante empreinte d'écoute active, de reformulation et de discrétion.

4.2 Obligation de formation

Les services de l'Etat et les opérateurs partenaires de la politique publique s'engagent à organiser des formations adaptées, en présentiel ou à distance (notamment sous forme de MOOC). Ces connaissances doivent être actualisées annuellement.

Ces formations peuvent être généralistes ou thématiques en fonction des besoins des territoires.

Les agents *France Services* assistent obligatoirement au socle minimum de formation défini avec le Centre Nationale de la Fonction publique territoriale et qui comporte trois modules :

1. "accueil physique et téléphonique et information des usagers"
2. "médiation avec les partenaires"
3. "accompagnement des usagers à l'utilisation du numérique"

Au titre de ce socle minimum une session de formation est prévue annuellement, en initiation ou pour effectuer un suivi et une mise à jour des connaissances des agents.

Par ailleurs, les agents sont tenus d'assister à l'ensemble des formations proposées par les opérateurs partenaires de leur structure. Des justificatifs de formation seront délivrés par les formateurs avant centralisation par les préfetures.

4.3 Accessibilité des formations

Les formations dispensées doivent être accessibles aux agents de tous les territoires. Un soin sera notamment apporté à la mise en œuvre de formations dématérialisées ou MOOC afin d'impacter de façon moindre l'activité des agents et de la structure *France Services*.

4.4 Connaissances relatives à la gestion

Le porteur de la structure *France Services* doit s'assurer de la bonne gestion – notamment financière et administrative – de la structure (maintien à l'équilibre financier de la structure, respect de règles déclaratives et des formalités, relations sociales régulières, etc.).

**Les agents sont tenus
d'assister à l'ensemble
des formations
proposées par les
opérateurs partenaires
de leur structure**



ENGAGEMENT N°5 – VALORISER

FRANCE SERVICES

5.1 Animation territoriale

Les agents *France Services* sont en charge de l'animation et de la promotion de *France Services* sur leur territoire, avec l'appui des préfetures de département et des partenaires. Lorsque cela est possible, la structure *France Services* associe ses usagers aux *différentes* démarches d'animation territoriales qu'elle conduit.

Un ensemble de dépliants est mis à leur disposition par les acteurs institutionnels, culturels, patrimoniaux du territoire.

La présence de la structure *France Services* sur les réseaux sociaux est fortement encouragée.

5.2 Signalétique

Un soin particulier doit être porté à la bonne visibilité extérieure du site d'implantation de la structure *France Services* au moyen d'une signalétique cohérente afin d'orienter les usagers. La signalétique doit être adaptée aux personnes en situation de handicap, en situation d'illettrisme et aux personnes allophones.

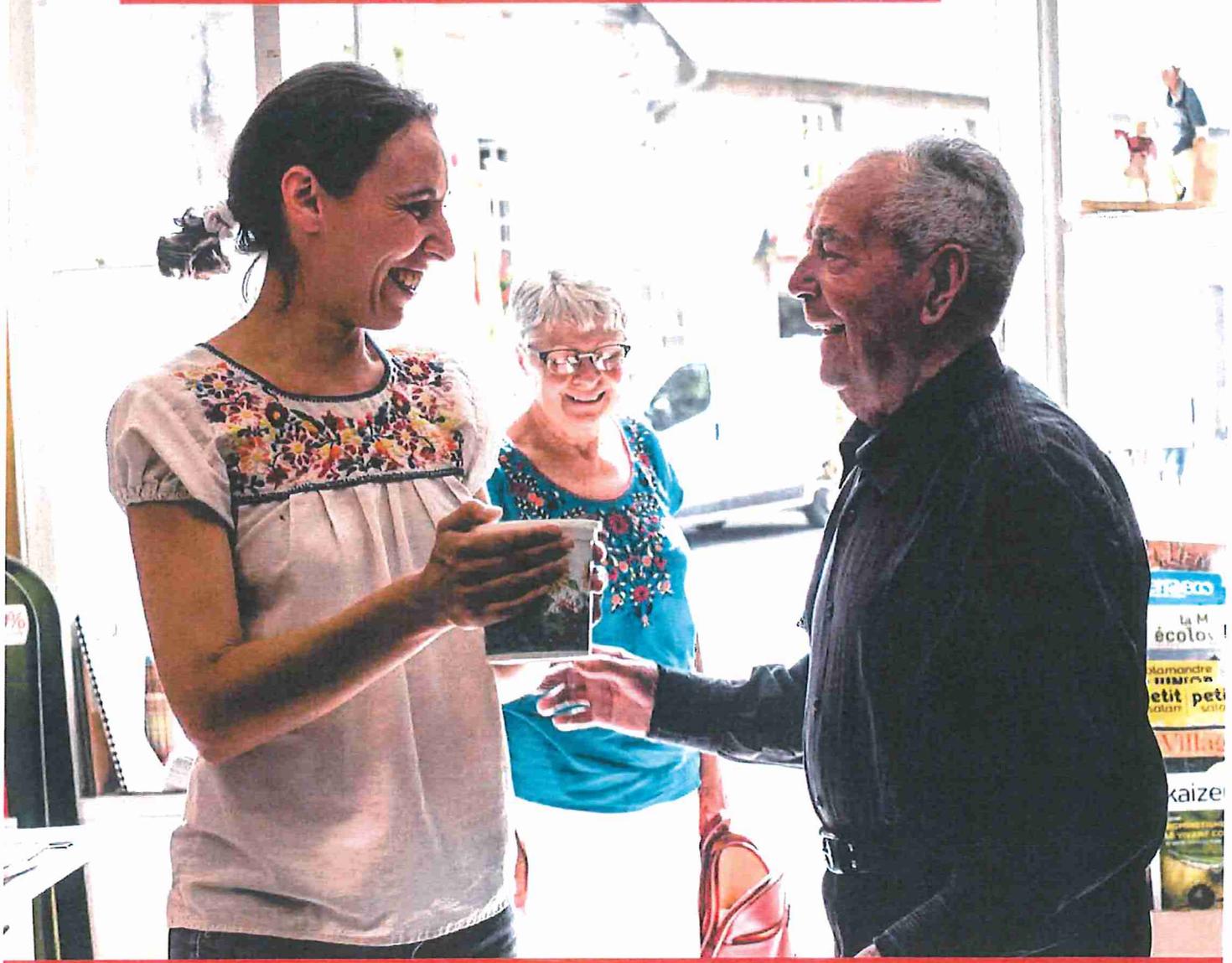
Les logos des partenaires doivent également être affichés de façon visible par la structure *France Services*.

Les structures devront par ailleurs mettre à jour leur fiche d'identité sur le site internet dédié

**Un soin particulier doit
être porté à la bonne
visibilité extérieure du site
d'implantation**

BOUQUET DE SERVICES

FRANCE SERVICES



MINISTÈRE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
ET DES RELATIONS
AVEC LES
COLLECTIVITÉS
TERRITORIALES

cget
Commissariat
général
à l'égalité
des territoires

SOMMAIRE

Formation, emploi et retraite



Je prépare ma
retraite



Je cherche
un emploi



Je suis affilié à la
MSA



Informations
jeunesse

Pages 3 à 5

Prévention santé



Je cherche à
rembourser mes
soins



Je suis en
situation de
handicap



Je prends soin de ma santé

Pages 6 à 7

Etat civil et famille



Je perds un
proche



J'établis mes
papiers
d'identité



Je donne naissance

Pages 8 à 9

Justice



Je fais face à un
litige ou un
conflit



Je suis victime
d'une
infraction

Page 10

Budget



Je déclare mes
impôts



Je connais des
difficultés
financières



Je fais face à un litige de
consommation

Pages 11 à 13

Logement, mobilité et courrier



Je me déplace



Je gère mon
énergie



J'ai besoin
service postal



Je cherche une
allocation
logement

Pages 14 à 15



Formation, emploi et retraite



Je prépare ma retraite

Accompagnement :

- ✿ Vous faire accéder à une information de premier niveau (droits et démarches vous concernant pour votre retraite).
- ✿ L'agent contactera la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse en cas de situation individuelle complexe identifiée afin de vous répondre directement.
- ✿ En cas de besoin, vous permettre d'accéder à des permanences de la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail.

Numérique :

- ✿ Vous orienter vers le site internet lassuranceretraite.fr.
- ✿ Vous aider à créer votre espace personnel.
- ✿ Vous accompagner pour la simulation d'allocations.
- ✿ Vous mettre en relation avec un spécialiste si besoin par rendez-vous ou appel vidéo à distance.
- ✿ Vous fournir l'accès aux imprimantes et scanners pour l'impression et la numérisation de vos documents

Démarches :

- ✿ Vous fournir la documentation et vous relayer les de campagnes d'information de la branche.



Affilié à la MSA? L'agent vous accompagnera aussi pour votre retraite. Voir rubrique dédiée page 3.

- ✿ Vous expliquer comment déposer ou retirer votre dossier
- ✿ Vous expliquer les informations demandées et les éléments sollicités.
- ✿ Vérifier la complétude et exactitude de votre dossier.



Je cherche un emploi

Accompagnement :

- ✿ Vous informer globalement sur vos droits, démarches, et sur les horaires d'ouverture des agences Pôle emploi les plus proches.
- ✿ L'agent France Services contactera le référent Pôle emploi si votre situation est complexe afin qu'il vous réponde directement.
- ✿ Vous orienter vers d'autres partenaires en cas de besoins complémentaires (informant Pôle emploi).
- ✿ Eventuellement, vous appuyer dans la recherche d'emploi (CV, entretiens), et vous informer sur les métiers, rencontres d'employeurs, formations, et animations faites par Pôle emploi et ce au sein la structure France Services ou par visio-entretien.

Numérique :

- ✿ Vous orienter vers l'utilisation du site pole-emploi.fr, et du service mail.net pour les rendez-vous et les téléprocédures.
- ✿ Vous aider à naviguer sur le site (créer un espace personnel, s'inscrire/réinscrire en ligne, utiliser l'Emploi Store).
- ✿ Vous accompagner dans la simulation d'allocations.
- ✿ Vous mettre en relation avec un spécialiste si besoin par rendez-vous physique ou visio-entretien.
- ✿ Vous fournir l'accès aux imprimantes et scanners, pour privilégier l'envoi dématérialisé de documents.
- ✿ Vous orienter vers d'autres acteurs locaux pour l'accompagnement au numérique.

Démarches :

- ✿ Vous fournir de la documentation (flyers, affiches) et vous relayer les campagnes d'information de Pôle emploi (leurs évènements locaux et sur les emplois saisonnier).
- ✿ Vous expliquer les informations demandées et les éléments sollicités.
- ✿ Vous aider pour constituer vos dossiers et vérifier qu'ils soient exacts et complets.
- ✿ Vous aider pour la consultation des paiements, attestations, déclarations et demandes, l'accès aux documents personnels, les invitations liées à la recherche d'emploi, et les contacts d'entreprises et du conseiller Pôle emploi.
- ✿ Vous aider à demander un extrait de casier judiciaire (Bulletin n°3).



Je suis affilié à la MSA

Accompagnement :

- ✿ Vous fournir une information d'ordre général : comment adhérer à la Mutualité Sociale Agricole, quels horaires d'ouverture, vous aider à localiser et contacter l'agence la plus proche.
- ✿ En tant que guichet unique, vous renseigner et vous accompagner dans la simulation de vos droits (retraite, santé, famille, cotisations...).
- ✿ L'agent France Services contactera un référent MSA en cas de situation complexe, et vous apportera au moins un premier niveau de réponse.

Numérique :

- ✿ Vous orienter vers le site de votre MSA et vers l'espace privé.
- ✿ Vous aider pour vous connecter et naviguer sur le site et l'application mobile « Ma MSA & Moi »,
- ✿ Vous accompagner dans l'utilisation des services en ligne (création de votre compte, consultation des paiements, attestations, documents, déclarations et demandes en ligne).
- ✿ Vous aider pour prendre rendez-vous en ligne avec un expert de votre MSA, (sur place ou à distance par vidéo).
- ✿ Vous permettre d'imprimer et scanner.

Démarches :

- ✿ Vous fournir de la documentation (flyers, affiches) et vous relayer les campagnes d'information de la MSA.
- ✿ Vous expliquer les informations vous étant adressées et les éléments sollicités.
- ✿ Vous aider pour constituer votre dossier, qu'il soit complet et exact et vous expliquer comment le déposer et le retirer.



Informations jeunesse

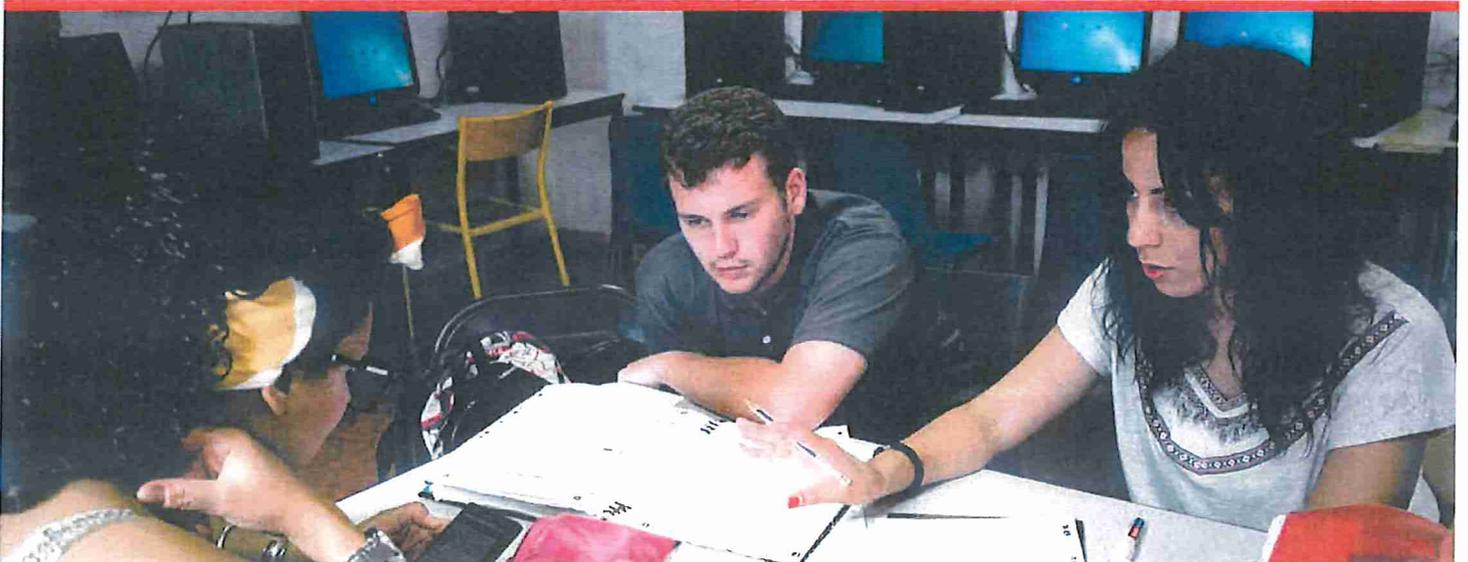
Accompagnement :

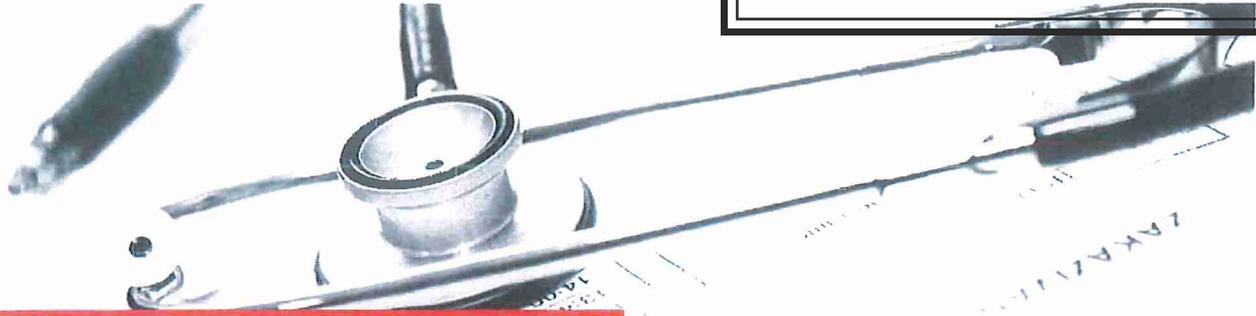
- ✿ Vous fournir un accès à une information d'ordre général sur l'ensemble des partenaires.
- ✿ Vous informer et vous mettre en lien avec les structures d'information et d'accompagnement à l'attention de la jeunesse: Point info jeunesse, Bureau info jeunesse, Points Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ), Maisons des adolescents (MDA).
- ✿ Vous informer sur le réseau des Points Accueil Ecoute Jeunes; le réseau des UDAF, (dispositifs d'information et d'accompagnement des tuteurs familiaux) ; le réseau des Missions locales.
- ✿ L'agent de la structure France Services contactera t un référent spécialiste partenaire en cas de situation complexe pour vous accompagner directement.

Numérique :

- ✿ Vous faire découvrir le site www.jeunes.gouv.fr et les services associés.
- ✿ Vous donner un accès aux imprimantes et scanners, et vous aider pour l'envoi dématérialisé de documents.

*Les démarches sont assurées en lien avec les
partenaires nationaux et locaux*





Prévention santé



Je cherche à rembourser mes soins

Accompagnement :

- ✿ Vous donner une information générale et/ou personnalisée de premier niveau (démarches, horaires des agences de la Caisse d'Assurance Maladie les plus proches).
- ✿ L'agent de la structure France Services contactera directement le référent de la Caisse en cas de situation complexe afin de vous donner directement une réponse.

Numérique :

- ✿ Vous orienter vers l'utilisation du site ameli.fr et l'application mobile.
- ✿ Vous aider pour ouvrir votre compte, et pour l'ensemble des services disponibles en ligne.
- ✿ Vous fournir un accès aux imprimantes et scanners et orientation vers la conservation numérique des documents.
- ✿ Si besoin, vous serez mis en relation avec un spécialiste (rendez-vous physique, contact par mail et téléphone).

Démarches :

- ✿ Vous fournir de la documentation (dépliants, guides) et vous informer de certains services et dispositifs, notamment sur les services en ligne de la branche Recouvrement et leur utilisation.
- ✿

- ✿ Vous inciter à ne pas conserver vos documents papiers une fois numérisés.



Affilié à la MSA? L'agent vous accompagnera pour les remboursements de soins. Voir rubrique dédiée page 3.



Je suis en situation de handicap

Accompagnement :

- ✿ Vous assurer un premier accueil de proximité, et vous fournir des informations générales sur la compensation de votre handicap, la Maison Départementale des Personnes Handicapées ou la maison départementale de l'autonomie desquels vous dépendez (numéro, horaires, droits).

Numérique :

- ✿ Vous orienter vers le site de la MDPH de votre département
- ✿ Vous aider à télécharger les formulaires de demandes de prestations liées au handicap via le site service-public.fr
- ✿ Vous accompagner dans la saisie numérique des formulaires lorsque c'est possible.

- ✿ Vous garantir un accès aux imprimantes et scanners.

Démarches :

- ✿ Vous aider pour le remplissage des formulaires (hors situations complexes, où vous serez redirigé vers la MDPH).



Je prends soin de ma santé

Accompagnement :

- ✿ Vous assurer un premier accueil social inconditionnel de proximité.
- ✿ Vous donner accès à des ateliers collectifs réguliers avec des professionnels (alimentation – cuisine, prévention des conduites addictives, santé environnementale).

Numérique :

- ✿ Vous orienter vers l'utilisation du site solidarites-sante.gouv.fr, rubrique Informations Pratiques.
- ✿ Vous fournir un accès aux imprimantes et scanners de la structure France Services.

Démarches :

- ✿ Vous fournir de la documentation sur l'accès aux soins, la prévention santé (alimentation, addictions) et vous relayer les campagnes d'information.

Les démarches sont assurées en lien avec les partenaires nationaux et locaux





Etat civil et famille



Je perds un proche

Accompagnement :

- ✿ Vous donner une information d'ordre général sur vos droits et démarches lors du décès d'un proche.
- ✿ L'agent de la structure France Services contactera directement le référent de l'assurance maladie et/ou de la Caf en cas de situation complexe afin de vous donner directement une réponse.
- ✿ Vous orienter vers d'autres partenaires pour les besoins complémentaires.
- ✿ Vous aider pour la compréhension des informations Caf et Assurance Maladie : notifications, courriers, courriels.

Numérique :

- ✿ Vous orienter vers l'utilisation du site [ameli.fr](https://www.ameli.fr), [caf.fr](https://www.caf.fr) et des applications mobiles.
- ✿ Vous aider pour naviguer sur le site en cas de difficulté d'usage numérique (trouver des informations relatives au dossier, télé-procédures, prise de rendez-vous).
- ✿ Vous mettre en relation avec un spécialiste si besoin (rendez-vous physique/visio-entretien).
- ✿ Vous fournir un accès aux imprimantes et scanners.



Affilié à la MSA? L'agent vous accompagnera en cas de perte d'un proche. Voir rubrique dédiée page 3.

Démarches :

- ✿ Vous aider pour constituer les dossiers.
- ✿ Vous aider à comprendre les éléments sollicités et les pièces à joindre.
- ✿ Vous aider à la numérisation de documents à intégrer aux démarches en ligne (les documents scannés ne doivent pas être stockés).
- ✿ Vous fournir de la documentation (flyers et numérique) et relayer les campagnes d'information de la branche famille et maladie.



J'établis mes papiers d'identité

Accompagnement numérique :

- ✿ Vous permettre d'effectuer votre pré-demande sur le site de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) : passeport, carte d'identité.
- ✿ Vous donner un accès aux imprimantes et scanners



Je donne naissance

Accompagnement :

- ☼ Vous donner une information d'ordre général (allocations, services, démarches et conditions).
- ☼ L'agent de la structure France Services contactera directement le référent de l'assurance maladie et/ou de la CAF en cas de situation complexe afin de vous donner directement une réponse.
- ☼ Vous orienter vers d'autres partenaires pour les besoins complémentaires.
- ☼ Vous aider pour la compréhension des informations Caf et Assurance Maladie : notifications, courriers, courriels.

Numérique :

- ☼ Vous orienter vers l'utilisation du site enfant.fr, www.ameli.fr et des applications mobiles.
- ☼ Vous aider pour naviguer sur le site en cas de difficulté d'usage numérique (trouver des informations relatives au dossier, télé-procédures, prise de rendez-vous).

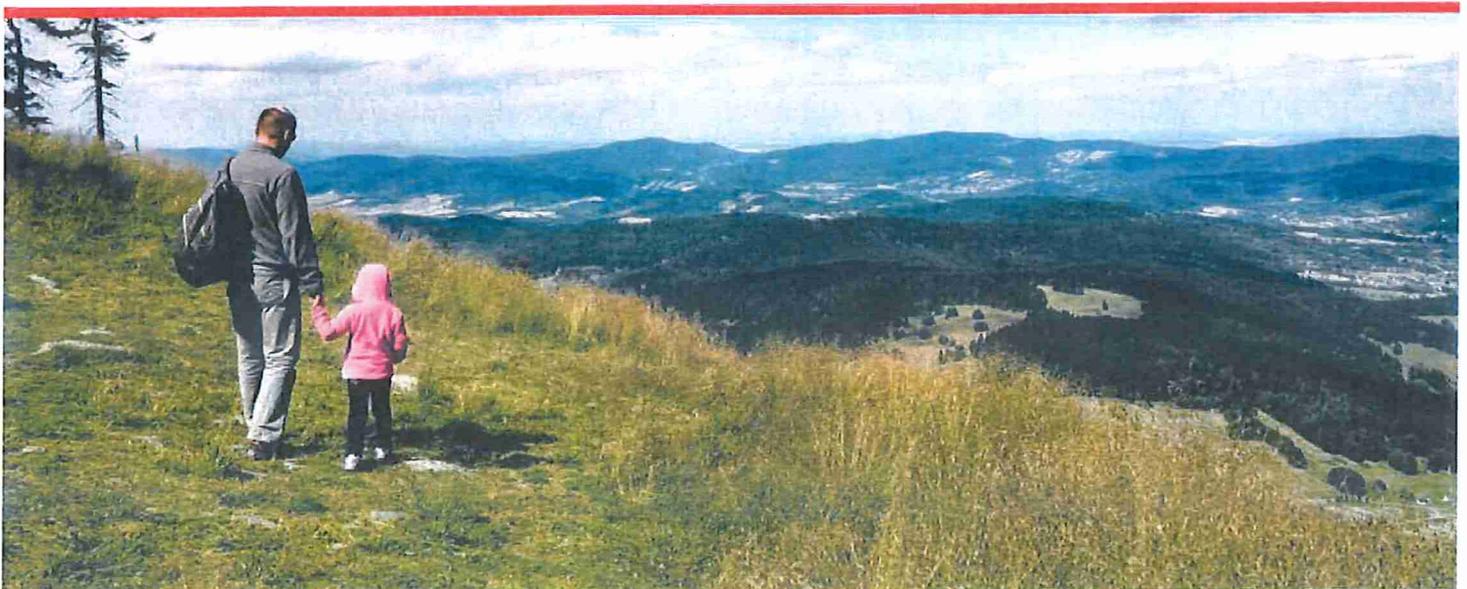


Affilié à la MSA? L'agent vous accompagnera en cas de naissance. Voir rubrique dédiée page 3.

Démarches :

- ☼ Vous fournir documentation (flyers et numérique) et relayer les campagnes d'information de la branche.
- ☼ Vous aider pour constituer les dossiers.
- ☼ Vous aider à comprendre les éléments sollicités et les pièces à joindre.
- ☼ Vous aider à la numérisation de documents à intégrer aux démarches en ligne (les documents scannés ne doivent pas être stockés).

Les démarches sont assurées en lien avec les partenaires nationaux et locaux





Justice



Je fais face à un litige ou un conflit

Accompagnement :

- ✿ Vous assurer un premier accueil **inconditionnel**, et vous orienter vers un dispositif de proximité en matière d'accès au droit, généraliste ou spécialisé: points ou relais d'accès aux droits (PAD/RAD), ou maisons de justice et du droit (MJD).
- ✿ Vous informer sur les procédures et modes alternatifs de règlement des différends (médiation, conciliation), et sur la saisie du Défenseur des droits.
- ✿ Vous accompagner pour la demande d'un extrait de votre casier judiciaire.

Numérique :

- ✿ Vous présenter l'utilisation du site justice.fr et ses principales fonctionnalités,
- ✿ Vous fournir un accès aux imprimantes et scanners.

Démarches :

- ✿ Vous fournir de la **documentation** sur les procédures de recours administratif.
- ✿ Vous donner des coordonnées de professionnels de la justice (avocats, notaires, huissiers) seuls habilités à délivrer des conseils juridiques.



Je suis victime d'une infraction

Accompagnement :

- ✿ Vous assurer un premier accueil de **proximité** et vous renseigner sur l'aide aux victimes.
- ✿ Informations et orientation en matière de violences sexistes et sexuelles.
- ✿ Vous orienter vers **une association d'aide aux victimes** pour un accompagnement social, juridique et psychologique.
- ✿ Vous présenter la **plate-forme téléphonique 116006**, numéro de téléphone d'aide aux victimes gratuit.

Démarches :

- ✿ Vous fournir une **documentation** (flyers et numérique) sur l'assistance aux victimes.
- ✿ Vous informer sur les commémorations et sur les événements en faveur des victimes.

Les démarches sont assurées en lien avec les partenaires nationaux et locaux





Budget



Je déclare mes impôts

Accompagnement :

- ✿ Vous délivrer une information de premier niveau en matière de fiscalité des particuliers ou de paiement des recettes recouvrées par la DGFIP (secteur public local, amendes...);
- ✿ Vous orienter vers l'interlocuteur compétent
- ✿ Vous aidez à la prise de rendez-vous auprès d'un expert de la DGFIP, selon des modalités adaptées à la situation locale (téléphone, visio-entretien, permanence sur place, etc.)
- ✿ Vous orienter vers les partenaires et services compétents (collectivités locales, officier du Ministère public).

Numérique :

- ✿ Vous présenter les principales fonctionnalités du site impots.gouv.fr (partie publique) ;
- ✿ Vous accompagner aux démarches en ligne et « papier » ainsi qu'à l'activation de l'espace particulier sur le site et à l'utilisation des principales fonctionnalités et démarches proposées : accès aux documents fiscaux, messagerie sécurisée (signalement d'erreur sur l'impôt sur le revenu ou les impôts locaux...), déclaration et correction de déclaration, gestion du prélèvement à la source, paiement des impôts ...
- ✿ Vous accompagner pour l'utilisation des autres services en ligne proposés par la DGFIP (paiement des amendes ;

paiement des factures locales ; achat de timbres électroniques ...) ou par ses partenaires (factures locales sur les sites des collectivités locales).

- ✿ Vous apporter une attention particulière en cas d'impossibilité à réaliser vos démarches en ligne, ou papier en particulier pour la déclaration de revenus et la gestion du prélèvement à la source.



Je connais des difficultés financières

Accompagnement :

- ✿ Vous donner une information d'ordre général sur la Caf (droits, services, démarches et conditions)
- ✿ vous renseigner sur le réseau des Points Conseil Budget (lutte contre le surendettement, aides aux difficultés budgétaires).
- ✿ L'agent de la structure France Services contactera directement le référent de la Caf en cas de situation complexe afin de vous donner directement une réponse.
- ✿ Vous orienter vers d'autres partenaires pour les besoins complémentaires, notamment l'Assurance Maladie.
- ✿ Informer et orienter vers les autres acteurs sociaux de proximité, en

particulier les départements et les CCAS.



Je fais face à un litige de consommation

Numérique :

- ✿ Vous accompagner vers l'utilisation du site caf.fr et de l'application mobile et le site solidarites-sante.gouv.fr. (trouver des informations relatives au dossier, télé-procédures, prise de rendez-vous).
- ✿ Vous aider pour la simulation d'allocations.
- ✿ Vous mettre en relation avec un spécialiste si besoin par rendez-vous physique ou visio-entretien.
- ✿ Vous fournir un accès aux imprimantes et scanners.

Démarches :

- ✿ Vous fournir de la documentation (flyers, informations numérique) et vous relayer les campagnes d'information de la branche.
- ✿ Vous aider dans la constitution des dossiers
- ✿ Vous aider à comprendre les éléments sollicités et les pièces à joindre
- ✿ Vous aider à les numériser.
- ✿ Vous orienter sur le site mesquestionsdargent.fr ou vers un Point Conseil Budget.
- ✿ Vous informer sur la domiciliation des personnes sans-domicile.
- ✿ Vous informer sur la lutte contre la précarité alimentaire (indication des associations d'aide alimentaire, épiceries sociales).

Accompagnement

- ✿ Vous délivrer une information de premier niveau.
- ✿ Vous orienter face à un litige pour faciliter la mise en relation directe avec le bon interlocuteur
 - Lors d'une mauvaise exécution d'un contrat, (livraison tardive d'un produit ou erreur dans le produit livré), vous orienter vers les associations de consommateurs locales, médiateurs (en précisant les conditions de leur saisine), conciliateurs, etc.
 - Cela permettra de signaler un non-respect du droit de la consommation (une clause abusive, le non-respect du délai de rétractation) aux services en charge de la consommation au sein des directions départementales en charge de la protection des populations (DDPP ou DDCSPP).

Numérique

- ✿ Vous présenter les sites internet informatifs : sites de l'Institut national de la consommation (INC) et de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, (DGCCRF) ou autres, et vous accompagner dans la recherche de l'information.
- ✿ Vous accompagner dans la saisine en ligne de la DGCCRF via le formulaire dédié.
- ✿ Vous aider à préparer les pièces à joindre à votre dossier et faciliter l'accès au matériel informatique.

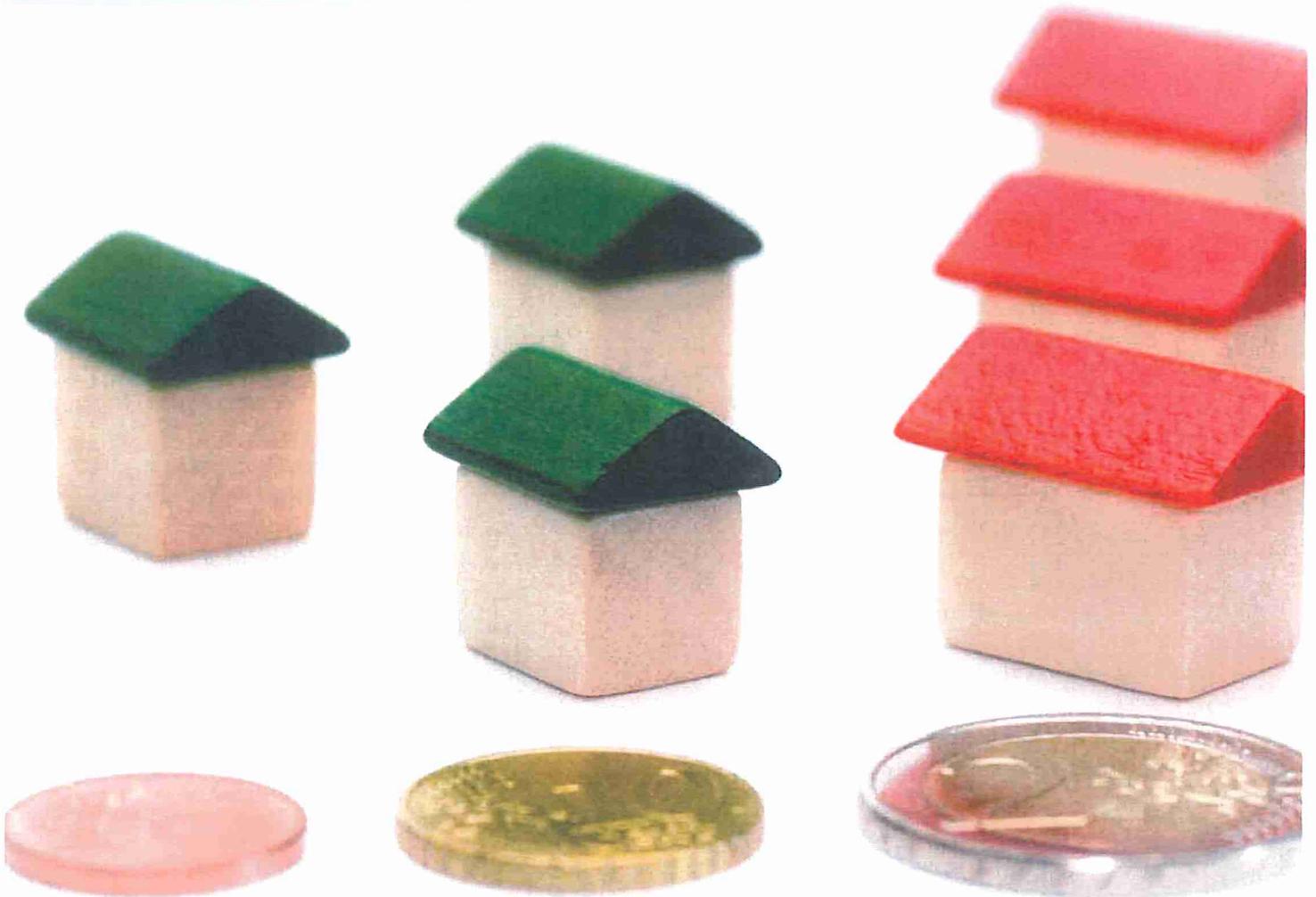
Démarches

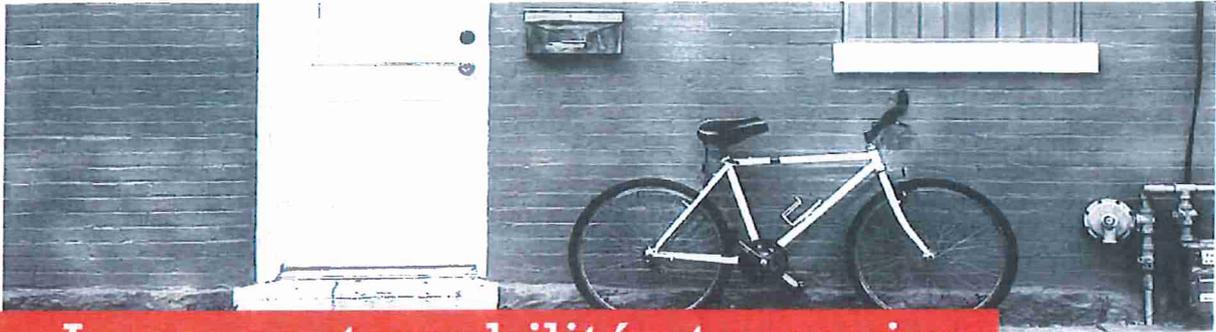
- ✿ Vous mettre à disposition la documentation produite par la

DGCCRF afin de l'aider à identifier ses droits (dépliants, guides, etc.).

- ✿ Vous faciliter la prise de rendez-vous auprès de la direction départementale compétente (pour les cas relevant des compétences de la DGCCRF).
- ✿ Vous communiquer les coordonnées des associations locales de consommateurs et vous orienter quant au choix d'un médiateur ou d'un conciliateur.

Les démarches sont assurées en lien avec les partenaires nationaux et locaux





Logement, mobilité et courrier



Je me déplace

Accompagnement :

- ✿ Vous aider à demander et renouveler un permis de conduire.
- ✿ Vous aider à demander et renouveler un certificat d'immatriculation (carte grise).
- ✿ Vous permettre d'effectuer la demande de certificat de situation administrative (certificat de non-gage).
- ✿ Vous aider à consulter le solde des points du permis de conduire.
- ✿ Vous aider à vous inscrire à l'examen du permis de conduire.
- ✿ Vous aider à prendre rendez-vous auprès de la commission médicale en cas d'annulation ou de suspension de permis de conduire.
- ✿ Vous apporter un conseil à la mobilité et une aide à la mobilité.

Numérique :

- ✿ Vous orienter sur les sites suivants
 - <https://www.interieur.gouv.fr/>
 - service-public.fr
 - <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/>.
- ✿ Vous fournir l'accès aux imprimantes et scanner



Je gère mon énergie

Accompagnement :

- ✿ Evaluer votre situation et vos besoins énergétiques, avec la diffusion d'informations générales.
- ✿ Vous conseiller sur le Service public de la rénovation énergétique des bâtiments.



J'ai besoin service postal

Accompagnement :

- ✿ Vous informer sur le bureau de Poste le plus proche et ses horaires.
- ✿ Vous renseigner sur les affranchissements disponibles.
- ✿ Vous remettre des lettres et colis en cas de point de retrait au sein de la maison France Services.
- ✿ Vous accompagner dans les contrats de réexpédition du courrier, garde du courrier et les abonnements mobilité du Groupe La Poste.
- ✿ Si vous avez besoin d'une adresse, vous orienter vers un organisme domiciliaire (mairie, CCAS, CIAS, organisme agréé).

Numérique :

- ✿ Vous orienter vers le site laposte.fr
- ✿ Vous accompagner sur l'utilisation des services en ligne et vous permettre un accès aux imprimantes et scanners.



Je cherche une allocation logement

Accompagnement :

- ✿ Vous informer de manière générale sur les prestations, services et démarches de la Caf.
- ✿ L'agent de la structure France Services contactera la Caf en cas de situation individuelle complexe identifiée afin de vous donner directement une réponse.
- ✿ Vous orienter vers d'autres partenaires pour les besoins complémentaires.
- ✿ Vous aider à **comprendre des informations Caf** : notifications, courriers, courriels.

Numérique :

- ✿ Vous orienter vers l'utilisation du site caf.fr et de l'application mobile.
- ✿ Vous aider en cas de **difficultés d'usage numérique**, pour naviguer sur le site (trouver des informations relatives au dossier, procédures et prise de rendez-vous en ligne).
- ✿ Vous aider pour les simulations d'allocations.
- ✿ Vous mettre en relation avec un **spécialiste** si besoin par rendez-vous physique ou visio-entretien.
- ✿ Vous fournir l'accès aux imprimantes et scanners, pour privilégier l'envoi **dématérialisé** de documents.

Démarches :

- ✿ Vous procurer de l'information sur les campagnes de la branche (flyers, documentation numérique)
- ✿ Vous aider à **constituer les dossiers** (télé-procédure, téléchargement des formulaires)
- ✿ Vous aider à comprendre les éléments sollicités et les pièces à fournir.
- ✿ Vous aider à la numérisation de documents à **intégrer aux démarches en ligne** (les documents scannés ne doivent pas être stockés).

Les démarches sont assurées en lien avec les partenaires nationaux et locaux



France Services est piloté par le Commissariat général à l'égalité des territoires, en collaboration avec neuf opérateurs nationaux



France Services est une politique publique pilotée par le Commissariat général à l'égalité des territoires et animée par la Banque des territoires de la Caisse des Dépôts



Crédits photos : ©CGET ; ©DR.

