Le Premier Ministre

n° 6094/SG

Paris, le 1er juillet 2019

à

Mesdames et Messieurs les préfets de région
Mesdames et Messieurs les préfets de département

Objet : **Création de France Services.**

Annexes : **1. : l'offre et la qualité de services au sein du réseau France Services ;**
2. : le maillage du réseau France Services ;
3. : la gouvernance de France Services ;
4. : le financement de France Services ;
5. : la charte nationale d'engagement ;
6. : le bouquet de services France Services ;
7. : la grille d'évaluation pour accéder au label France Services.

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 :

- 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 ;
- une plus grande simplicité des démarches administratives avec le regroupement en un même lieu, physique ou itinérant, des services de l'État, des opérateurs et des collectivités territoriales afin de lutter contre l'errance administrative et d'apporter aux citoyens une réponse sur place, sans avoir à les diriger vers un autre guichet ;
- 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 services - ainsi que sur l'ouverture de nouvelles implantations France Services là où sont les besoins, prioritairement dans les cantons ruraux et les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

.../...

Les Maisons France Services devront être prioritairement accueillies dans les mairies, sous-préfectures, trésoreries, bureaux postaux, mais pourront également être instituées au sein des gendarmeries, centres sociaux, locaux associatifs et lieux culturels existants.

Afin de développer rapidement le réseau France Services, il vous est demandé de transmettre pour le 15 septembre 2019, en vous appuyant sur le questionnaire d'audit :

1. La liste des MSAP de votre région, qui, de votre point de vue, pourront présenter les garanties de qualité et d'accueil pour être labellisées Maisons France Services au 1er janvier 2020.

2. La liste des projets de nouvelles implantations France Services (Maisons ou Bus) que vous proposez d'ouvrir à cette même date. Cette liste sera établie après concertation avec les élus locaux au regard du Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public et en mettant en synergie les points d'accueil de l'État et des collectivités locales sur le territoire. Vous instruirez en particulier l'opportunité de soutenir un projet de Bus France Services par département, qui pourra bénéficier, en plus du soutien au fonctionnement courant, d'une aide à l'investissement financée par une enveloppe exceptionnelle de la Caisse des dépôts et des consignations.

3. Un plan de montée en gamme de toutes les MSAP de votre région qui doivent faire l'objet d'un accompagnement renforcé afin d'atteindre le niveau de qualité France Services. Les MSAP auront jusqu'au 31 décembre 2021 pour obtenir leur homologation. Passé ce délai, elles ne recevront plus de financement de l'État.

L'objectif que j'ai fixé lors de mon discours de politique générale est de disposer d'un réseau de 300 points France Services au 1er janvier 2020, dans la perspective de couvrir chaque canton d'ici 2022. J'attire votre attention sur la nécessité de veiller à la réussite de cette étape qui doit marquer pour nos concitoyens un changement important dans l'offre de service public. J'insiste en particulier sur l'importance qui s'attache à ce que les Français puissent accéder, par ce guichet rénové, d'une part, à l'intégralité de l'offre de services définie en annexe, et, d'autre part, à une réponse complète, qui ne se borne pas à une mise en relation avec d'autres services.

Je serai attentif aux résultats obtenus et vous demande votre pleine mobilisation sur ce chantier d'initiative présidentielle.

Édouard PHILIPPE

Annexe 1 : l'offre et la qualité de service au sein du réseau France Services

A. Un socle de services commun à l'ensemble des maisons France Services

Face au constat de l'hétérogénéité de la qualité et du service rendu au sein du réseau actuel des Maisons de services au public (MSAP), le réseau France Services doit proposer une offre garantie de service plus exigeante et plus homogène sous la forme d'un premier accueil et d'un accompagnement aux démarches en ligne assuré par **au moins deux agents polyvalents présents en permanence** (en « front office »). Pour parvenir à cette montée en gamme, l'État pourra mettre à disposition – en fonction des besoins locaux – un agent (agents de préfectures, sous-préfectures ou de trésoreries, notamment).

Tous les partenaires de cette politique publique[1] **seront impérativement présents dans chaque structure** en :

- désignant des référents locaux « back office » (un par implantation France Services) facilement joignables, pour assurer la résolution des cas les plus complexes **sans que l'usager ait à se déplacer dans un autre guichet** (critère impératif conditionnant la labellisation France Services) ;
- et / ou en faisant réaliser par leurs agents des permanences physiques au sein des structures France Services :
- et /ou en faisant réaliser par leurs agents des rendez-vous en visio-conférence, permettant à l'usager d'obtenir, depuis le point France Services, un accompagnement sur les démarches les plus complexes.

Ces modalités de contact (permanence physique ; rendez-vous en visioconférence) peuvent être différenciées selon les partenaires mais toutes les implantations France Services **devront être équipées d'un dispositif de visio-conférence d'ici à 2022**.

Les agents polyvalents France Services bénéficieront d'une formation renforcée – effectuée avec le concours du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) – au premier accueil et à l'accompagnement aux démarches en ligne ainsi qu'une formation des opérateurs et ministères partenaires.

Pour assurer la labellisation France Services et vous assurer de la qualité des services offerts à nos concitoyens, vous vous appuierez sur **deux documents de référence**. Ils ont été rédigés en concertation avec les ministères, les opérateurs, les associations d'élus, réseaux associatifs et porteurs de maisons de services au public, partenaires de cette démarche. Il s'agit de :

- la « **Charte nationale d'engagement** » : elle impose notamment un socle de services minimal, des horaires d'ouverture, des exigences en matière de formation des agents

[1] La Poste, les opérateurs partenaires (Caisse nationale d'assurance vieillesse, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale des allocations familiales, Mutualité sociale agricole, Pôle emploi), les ministères partenaires (comptes publics, justice, intérieur).

polyvalents, des critères d'équipement et d'aménagement des espaces et un *reporting* des activités par structure ;

- le « **Bouquet de services** » : c'est le détail précis du socle de services proposé au public. Ce document devra être affiché dans toutes les structures France Services.

Vous veillerez, avec le référent « accessibilité des services au public » de votre préfecture, qui doit désormais être membre du corps préfectoral, au respect de ces deux documents.

B. Transformation des Maisons de services au public en Maisons France Services :

L'ambition de France Services en termes de qualité de service rendu à l'usager étant nettement plus élevée que celle des actuelles MSAP, il vous appartient de conduire, sur la base de la nouvelle Charte d'engagement et du nouveau bouquet de services, l'évaluation de chacune des Maisons de service au public existante, pour envisager les conditions de leur homologation en Maisons France Services.

À cette fin, le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) a établi une **grille d'évaluation**, co-construite avec les parties prenantes, pour évaluer l'offre et la qualité du service actuellement rendu dans les Maisons de services au public et estimer leur capacité à se transformer en Maison France Services.

Cette grille impose un minimum obligatoire de prestations au public sur trente points (avec des critères devant être impérativement respectés) et la possibilité de cumuler des « points bonus » pour récompenser et valoriser les initiatives locales (jusqu'à soixante-dix points).

Le questionnaire d'évaluation porte notamment sur le niveau d'équipement, la présence d'un espace de confidentialité, le niveau de formation des agents présents et les horaires d'ouverture. La maîtrise des processus d'accompagnement aux différentes démarches des opérateurs et la qualité de la couverture numérique sont également évaluées, pour que des mesures correctrices puissent être mises en œuvre, lorsque des besoins auront été identifiés.

Le questionnaire d'évaluation sera adressé début juillet aux responsables des 1 340 Maisons de services au public reconnues et ouvertes entre 2015 et décembre 2018. Les réponses au questionnaire étant à ce stade déclaratives, ces dernières seront croisées avec le **retour d'enquêtes mystères**, pilotées par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) dans le cadre du « Baromètre Marianne » sur la qualité de l'accueil dans les services au public.

Les préfets de département seront chargés de l'homologation « France Services » des Maisons de services au public existantes. Les préfets de région seront responsables de l'allocation des moyens entre les différents départements. Le CGET procèdera à des audits qui permettront au Gouvernement de s'assurer de l'homogénéité et de la qualité de la démarche.

En vous appuyant sur les résultats des questionnaires d'évaluation, vous serez chargé de transmettre au CGET, pour le 15 septembre, la liste des MSAP qui pourront être transformées en Maisons France Services au 1er janvier 2020.

Les MSAP qui ne respecteront pas les 30 points minimum obligatoires de la grille d'audit ne seront pas homologuées France Services. Elles feront l'objet d'un accompagnement renforcé, assuré par les préfectures de départements en relation avec les élus concernés, l'équipe du CGET et de la CDC/Poste, jusqu'à obtention du niveau de qualité requis.

Vous serez chargé d'établir avec les porteurs de ces structures un **plan de montée enqualité**, avec des échéances calendaires précises. Les MSAP auront jusqu'au 31 décembre 2021 pour obtenir leur homologation. Passé ce délai, elles ne recevront plus de financement de l'Etat. Le plan de montée en qualité devra être transmis au CGET le 15 septembre au plus tard.

Une campagne d'évaluation sera conduite chaque année, et elle inclura à compter de 2020 un volet de satisfaction des usagers de France Services sur la qualité du service rendu. Chaque année, ces résultats seront rendus publics.

Les préfectures informeront annuellement le comité de pilotage national des actions menées et des progrès réalisés dans la qualité des services rendus dans le réseau France Services.

Annexe 2 : le maillage du réseau France Services

Le Gouvernement a décidé d'engager dès le 1er janvier 2020 l'ouverture de **300 implantations France Services** qui seront réparties entre nouvelles implantations et labellisation de MSAP qui respecteront les nouvelles exigences de qualité de services. L'objectif est de couvrir, avant fin 2022, l'ensemble des cantons. Les nouveaux projets d'implantation seront portés par des collectivités territoriales, des associations, des opérateurs partenaires (exemple : MSA) ou par La Poste.

Ces nouveaux projets d'implantation *France Services* devront être décidés sur la base de cinq critères de priorité :

i. **identifier les zones éloignées d'une offre existante** de services publics (opérateurs sociaux ou pôle emploi, service de l'État ou maison de services au public existante) ;

ii. **prioriser la localisation de *France Services* dans les petites centralités et les quartiers prioritaires de la politique de la ville** ;

iii. **encourager et prioriser le déploiement de solutions itinérantes** pour renforcer le réseau des structures mobiles existantes ;

iv. **favoriser l'implantation dans les lieux de passage habituels des habitants des territoires** concernés (tiers lieux, médiathèques, cité scolaire, etc…) ;

v. **porter une attention particulière au déploiement de nouveaux projets dans les territoires d'outre-mer**, afin d'y réduire le déficit actuel d'accessibilité aux services publics.

Afin de vous accompagner dans ce travail, vous recevrez de la part du Commissariat général à l'égalité des territoires, des cartes départementales présentant les implantations des opérateurs, des services de l'État et des MSAP.

Votre réflexion relative aux nouvelles implantations devra s'effectuer en concertation avec les relais territoriaux des opérateurs, le président du conseil départemental, les représentants des associations d'élus, le président du Conseil départemental d'accès au Droit (CDAD), le président de la Commission départementale de présence postale territoriale, le directeur départemental des Finances publiques et le directeur départemental de La Poste.

La **mutualisation avec des structures et services préexistants (mairies, établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), sous-préfectures, trésoreries, gendarmeries, centres sociaux, tiers-lieux, locaux associatifs) devra être vivement encouragée**. Vous veillerez à faire valider par les maires et les intercommunalités concernés la nature du portage de chaque nouvelle structure France Services, que ce soit par une collectivité, La Poste, un autre opérateur, une association.

Vous devrez impérativement indiquer, pour chacune de ces structures, la **contribution précise des services de l'État à son fonctionnement** (mises à disposition et/ou permanences physiques des agents des sous-préfectures, des trésoreries, des gendarmeries, par exemple ; mises à disposition de locaux, notamment).

En plus de ces nouvelles implantations, La Poste s'est engagée à créer **250 équipes de facteurs mobiles** qui se déplaceront au domicile des usagers pour les accompagner gratuitement dans leurs démarches administratives. Vous veillerez, en lien avec les représentants départementaux de La Poste, à la bonne articulation entre ces équipes mobiles et les implantations *France Services*.

Vous transmettrez la liste des nouvelles structures (physiques ou mobiles) qui pourraient faire l'objet d'une labellisation France Services et qui auront obtenu l'accord des acteurs locaux, à franceservices@cget.gouv.fr pour le 15 septembre au plus tard.

La liste consolidée définitive des 300 implantations France Services (nouvelles implantations et MSAP ayant le niveau de qualité requis) qui ouvriront le 1er janvier 2020 sera communiquée par le CGET avant le 30 septembre 2019.

Annexe 3 : la gouvernance de France Services

Le pilotage et l'animation de France Services assurés par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) ont vocation à être renforcés. Deux partenaires sont dorénavant étroitement associés à la gouvernance : la Banque des territoires de la Caisse des dépôts consignations et le Groupe La Poste. Ils siègent dans l'ensemble des instances de pilotage en raison de leur implication financière renforcée dans la conduite de la politique publique.

Dès à présent, et dans l'attente de la création de l'Agence Nationale de Cohésion des territoires, les décisions suivantes ont été prises :

- au niveau national, la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales réunira chaque semestre un comité de pilotage stratégique, en présence des ministres concernés, de la Banque des territoires, des opérateurs partenaires et des associations d'élus. Le CGET assurera le pilotage du dispositif. A ce titre, il réunira chaque trimestre tous les partenaires du programme. Il sera responsable du pilotage et du suivi de l'avancée de la réforme, du suivi de la montée en qualité des structures, des relations avec les partenaires et avec les correspondants nationaux des associations d'élus ;

- au niveau départemental, les préfets sont responsables de la mise en œuvre opérationnelle de cette politique publique. Ils devront réunir au minimum deux fois par an un comité départemental d'accès aux services publics, en présence des partenaires de France Services, des associations d'élus et du président de la commission départementale de présence postale territoriale. Ces réunions dresseront le bilan de la mise en œuvre de la réforme dans le département et font l'objet d'un compte rendu adressé au CGET.

La Banque des territoires assurera l'amélioration et le fonctionnement de la plateforme de *reporting*, animera le réseau des Maisons France Services, accompagnera les maisons chef de file dans chaque département et animera le réseau des agents responsables de structures. Je vous invite à systématiquement associer le représentant local de la Banque des territoires à la gouvernance locale du dispositif.

La Poste, qui opère aujourd'hui 504 MSAP et s'engage à pleinement s'inscrire dans l'ambition de France Services en termes de qualité de service rendu, sera associée à la gouvernance locale du dispositif.

La formation des agents de France Services sera assurée par le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) et ses délégations locales, avec lequel le Commissariat général à l'égalité des territoires a défini un nouveau référentiel de compétences destiné à l'ensemble des agents du réseau France Services.

Annexe 4 : Le financement

Sur l'apurement de la dette de l'exercice 2018, 368 maisons de services au public n'ont à ce jour pas encore reçu au titre de 2018 leur part du fonds inter-opérateur. Vous recevrez dans les prochaines semaines une délégation de crédits qui vous permettra de régulariser cette dette auprès des porteurs de projets concernés.

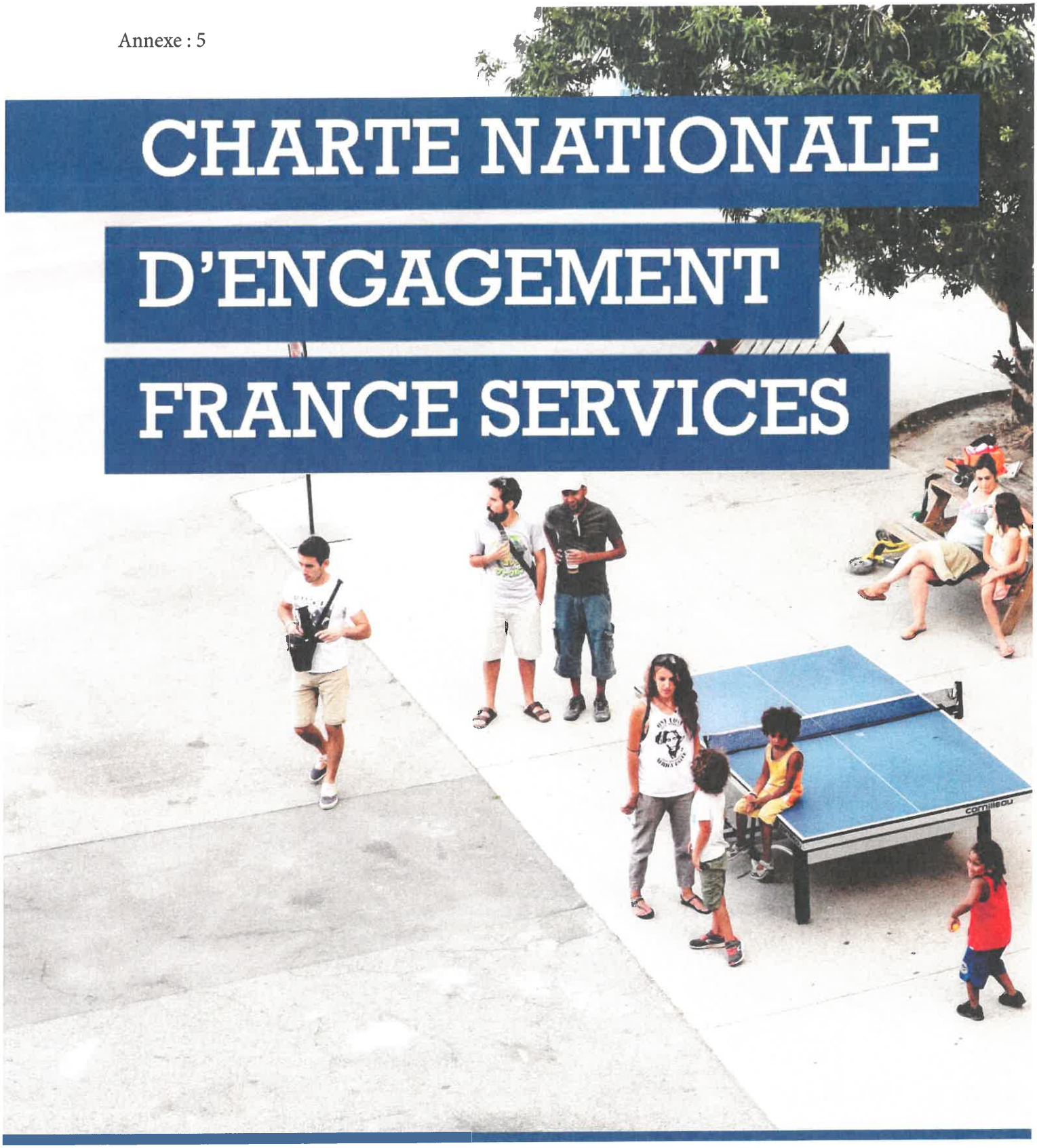
Concernant le financement au titre de l'année 2019 et des années suivantes, afin de stabiliser les conditions de financement du réseau *France Services* pour l'avenir, la décision a été prise de forfaitiser le financement de chaque structure à hauteur de 30 000 euros par an. Pour les structures portées par des collectivités et des associations, ce montant est réparti entre le fonds national d'aménagement et de développement du territoire (FNADT – programme 112) et le fonds inter-opérateurs. Pour les structures postales, 4000€ sont pris en charge par le fonds inter opérateurs, le reste étant versé à La Poste au travers du Fonds Postal de Péréquation Territoriale.

Par ailleurs, la Banque des territoires de la Caisse des dépôts et consignations investira d'ici à 2022, 30 millions d'euros pour assurer le déploiement de France Services et assurer, à ce titre la montée en gamme des structures postales. Sur cette enveloppe, 17 millions d'euros seront alloués à La Poste, 10 millions d'euros à l'animation globale du réseau et 3 millions d'euros viendront permettre le déploiement de Bus France Services.

Lorsque la structure « France Services» est hébergée dans une implantation de l'État, le financement forfaitaire perçu est réduit à la hauteur du coût des prestations mutualisées offertes.

Annexe : 5

CHARTE NATIONALE D'ENGAGEMENT FRANCE SERVICES



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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 préfectures, 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 préfectures 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 préfectures 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'usager 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 dédiées.

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 préfectures 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

ENGAGEMENT N°2 – ŒUVRER POUR 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'efficience

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'efficience 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 contacts[1] ;
- 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 départemental de la cohésion sociale, de l'unité territoriale ARS, du conseil départemental de l'accès au droit, de l'union départemental 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.

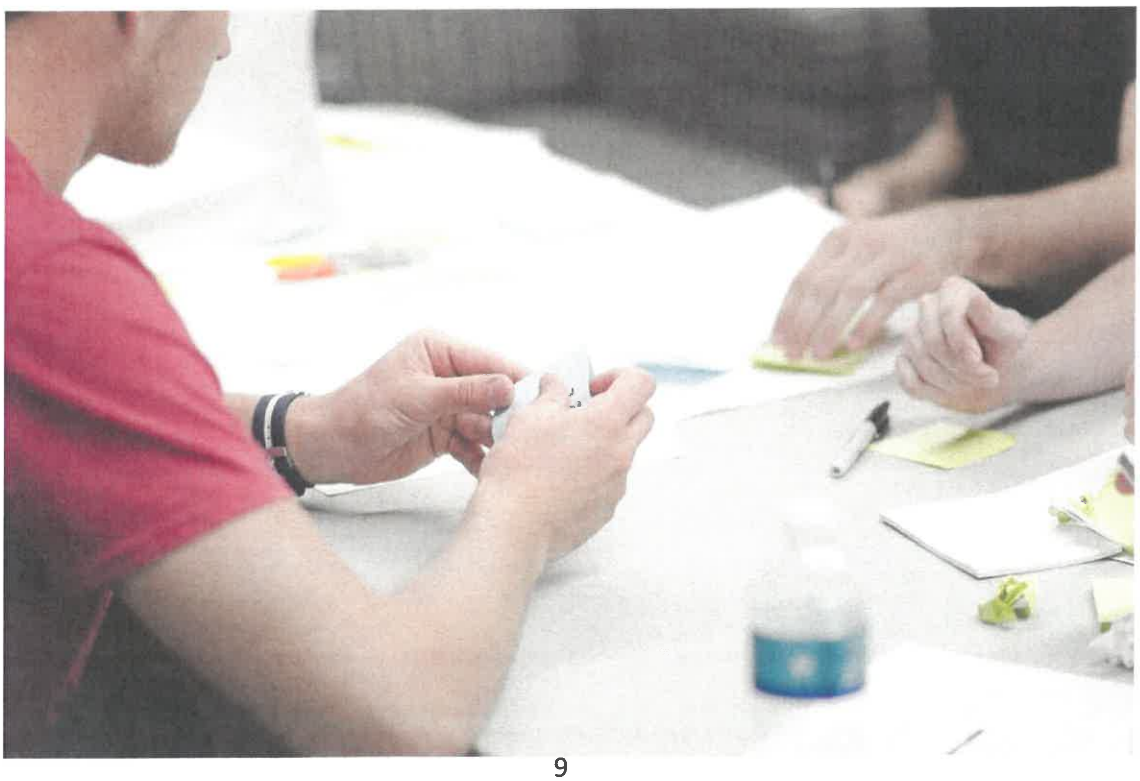
Des usagers peuvent également être conviés à ces comités annuels.

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 préfectures.

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 préfectures 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

Annexe : 6

BOUQUET DE SERVICES

FRANCE SERVICES

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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 judicaire (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, 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 :

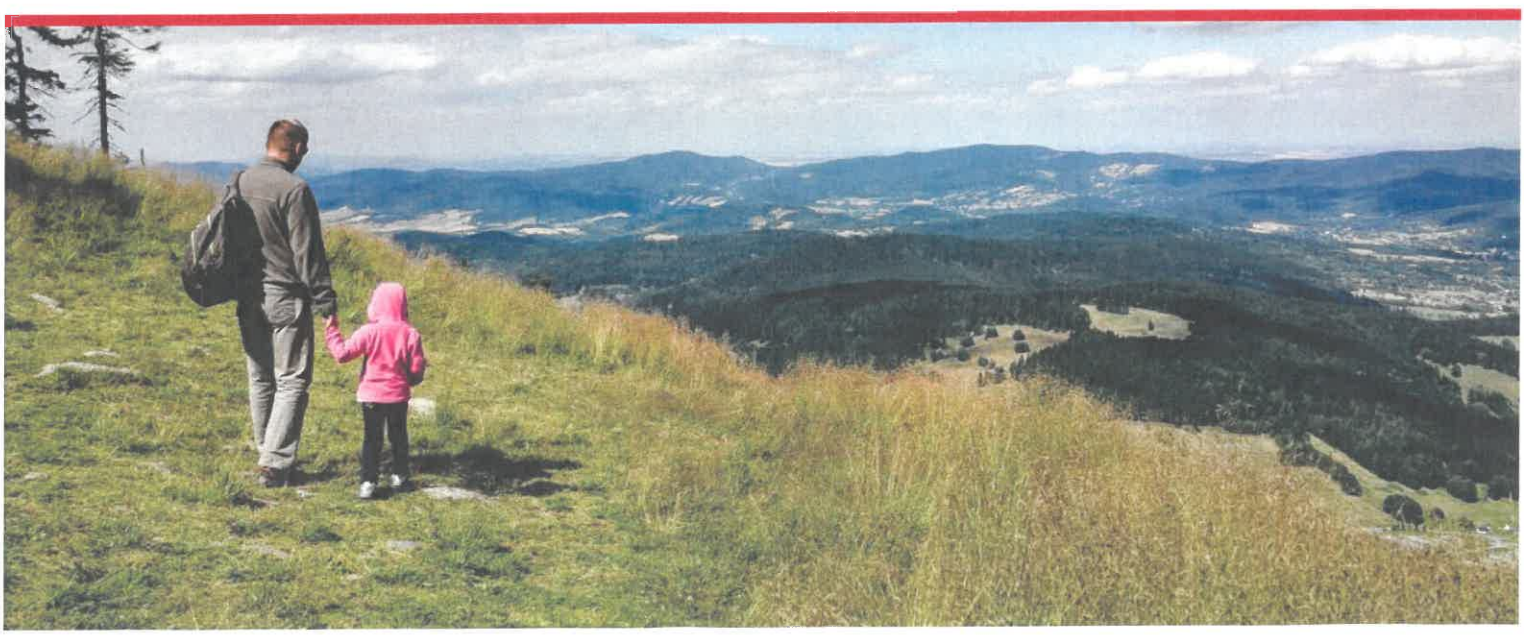
- Vous orienter vers l'utilisation du site enfant.fr, www.ameli.fr et des applications mobiles.
- Vous aider pour **naviguer sur le site en cas de difficulté d'usage numérique** (trouver des informations relatives au dossier, télé-procédures, prise de rendez-vous).

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

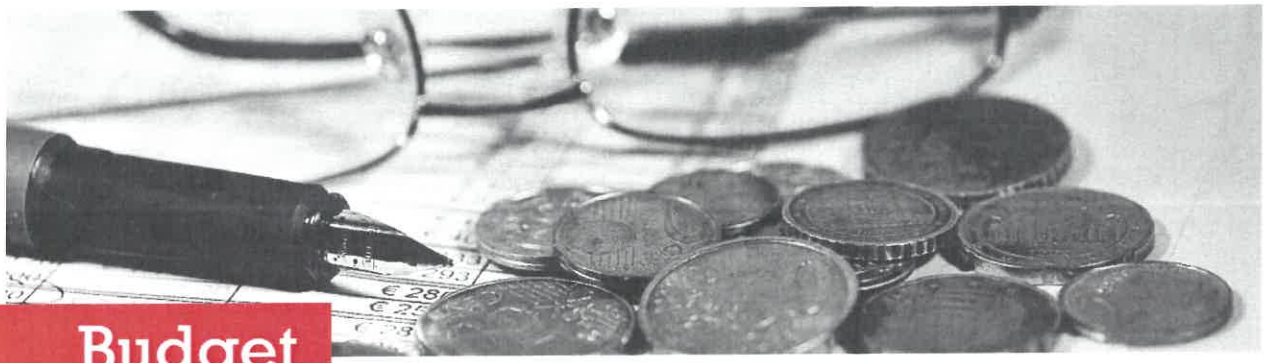
Accompagnement :

- 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 évènements 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.

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).

Je fais face à un litige de consommation

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 domiciliataire** (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 sacnners.

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 :

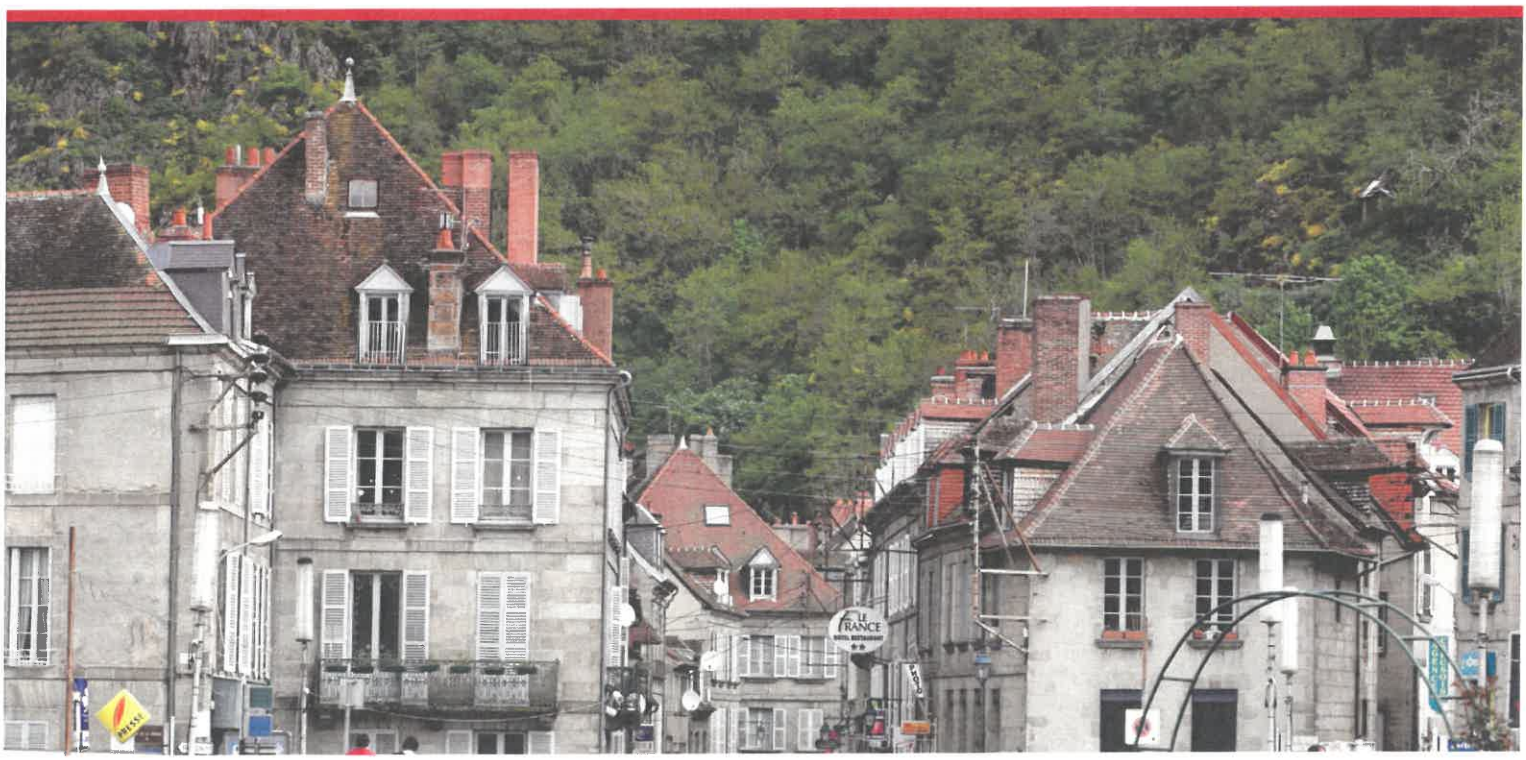
- Vous orienter vers l'utilisation du site caf.fr et de l'application mobile.
- Vous aider en cas de **difficultés d'usage numérique**, pour **naviguer sur le site** (trouver des informations relatives au dossier, procédures et prise de rendez-vous en ligne).
- Vous aider pour les simulations d'allocations.
- 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.