




**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL MUNICIPAL DE LA VILLE D'AIX
EN PROVENCE N° DL.2022-334**

Séance publique du

14 octobre 2022

**Présidence de Sophie JOISSAINS
Maire**

Accusé de réception en préfecture
Identifiant : 013-211300017-20221014- lmc1222751-DE-1-1
Date de signature : 19/10/2022
Date de réception : mercredi 19 octobre 2022
 POUR CERTIFICATION DU CARACTÈRE EXÉCUTOIRE: - ACTE SIGNÉ ✓ - COMPTE RENDU AFFICHÉ ✓ - ACTE TRANSMIS POUR EXERCICE DU CONTRÔLE DE LÉGALITÉ ✓

**OBJET : MAIRIES DE QUARTIER DE LA VILLE D'AIX-EN-PROVENCE - FRANCE SERVICES
MULTI-SITES - LABELLISATION FRANCE SERVICES - CONVENTION DÉPARTEMENTALE ENTRE
LA VILLE D'AIX-EN-PROVENCE, LE PRÉFET ET LES PARTENAIRES FRANCE SERVICES**

Le 14 octobre 2022 à 14h00, le Conseil Municipal de la Commune d'Aix-en-Provence s'est réuni en session Ordinaire dans la salle de ses délibérations, au sein de l'Hôtel de Ville d'Aix-en-Provence, sur la convocation qui lui a été adressée par Madame Sophie JOISSAINS, Maire, le 07/10/2022, conformément aux articles L 2121-10 et L 2121-12 du Code Général des Collectivités Territoriales (C.G.C.T.).

Étaient Présents :

Madame Laurence ANGELETTI, Madame Kayané BIANCO, Madame Brigitte BILLOT, Madame Odile BONTHOUX, Monsieur Gérard BRAMOULLÉ, Monsieur Pierre-Paul CALENDINI, Madame Joëlle CANUET, Monsieur Rémi CAPEAU, Monsieur Pierre-Emmanuel CASANOVA, Monsieur Eric CHEVALIER, Madame Agnès DAURES, Monsieur Cyril DI MEO, Monsieur Sylvain DIJON, Monsieur Laurent DILLINGER, Monsieur Gilles DONATINI, Monsieur Jean-François DUBOST, Madame Frédérique DUMICHEL, Madame Stéphanie FERNANDEZ, Monsieur Jean-Christophe GRUVEL, Madame Elisabeth HUARD, Madame Claudie HUBERT, Madame Sophie JOISSAINS, Monsieur Salah-Eddine KHOUIEL, Monsieur Philippe KLEIN, Madame Gaëlle LENFANT, Madame Perrine MEGGIATO, Madame Sophie MEYNET DE CACQUERAY, Monsieur Stéphane PAOLI, Monsieur Marc PENA, Madame Anne-Laurence PETEL, Madame Josy PIGNATEL, Madame Laure SCANDOLERA, Madame Marie-Pierre SICARD - DESNUELLE, Monsieur Pierre SPANO, Monsieur Francis TAULAN, Madame Solène TRIVIDIC, Monsieur Jean-Louis VINCENT, Madame Fabienne VINCENTI, Monsieur Michael ZAZOUN, Madame Karima ZERKANI-RAYNAL.

Excusés avec pouvoir donné conformément aux dispositions de l'article L 2121-20 du Code Général des Collectivités Territoriales:

Monsieur Jonathan AMIACH à Madame Fabienne VINCENTI, Madame Dominique AUGÉY à Monsieur Gérard BRAMOULLÉ, Madame Béatrice BENDELE à Madame Elisabeth HUARD, Monsieur Moussa BENKACI à Madame Perrine MEGGIATO, Monsieur Jacques BOUDON à Monsieur Eric CHEVALIER, Madame Françoise COURANJOU à Monsieur Sylvain DIJON, Madame Brigitte DEVESA à Madame Kayané BIANCO, Madame Sylvaine DI CARO ANTONUCCI à Madame Laure SCANDOLERA, Monsieur Marc FERAUD à Madame Frédérique DUMICHEL, Monsieur Sellam HADAOUI à Monsieur Salah-Eddine KHOUIEL, Madame Arlette OLLIVIER à Madame Brigitte BILLOT, Monsieur Jules SUSINI à Monsieur Francis TAULAN.

Excusés sans pouvoir :

Madame Amandine JANER, Monsieur Alain PARRA, Madame Françoise TERME.

Secrétaire : Madame Kayané BIANCO

Madame Sophie JOISSAINS donne lecture du rapport ci-joint.



D.G.A.S Vie Citoyenne et Proximité
Direction Relation Citoyens et
Proximité

RAPPORT POUR
LE CONSEIL MUNICIPAL
DU 14 OCTOBRE 2022

Nomenclature : 8.5
Politique de la ville-habitat-logement

RAPPORTEUR : Madame Sophie JOISSAINS

Politique Publique : 12-DEVELOPPEMENT DES SERVICES DE PROXIMITE AUX AIXOISES ET AIXOIS

OBJET : MAIRIES DE QUARTIER DE LA VILLE D'AIX-EN-PROVENCE - FRANCE SERVICES MULTI-SITES - LABELLISATION FRANCE SERVICES - CONVENTION DÉPARTEMENTALE ENTRE LA VILLE D'AIX-EN-PROVENCE, LE PRÉFET ET LES PARTENAIRES FRANCE SERVICES - Décision du Conseil

Mes Chers Collègues,

La Ville d'Aix-en-Provence a, depuis de nombreuses années, développé une politique de Proximité. C'est à travers les dix mairies de quartier implantées sur le territoire de la Commune et les douze élus délégués, qui représentent le Maire à l'échelle d'un quartier, que cette volonté de proximité s'exprime.

De plus, une vraie politique de maillage du territoire entre les acteurs a été mise en place sur les quartiers Politique de la Ville, en lien avec les services de droit commun, afin d'optimiser l'impact de chacun, de mieux orienter les publics et de garantir un accès aux droits le plus complet.

Dans les dix mairies de quartier, les citoyens disposent déjà des services suivants :

- La possibilité de réaliser des démarches administratives : actes réglementaires et démarches « Ville » comme les inscriptions scolaires, le recensement, l'inscription sur les listes électorales,
- Un point numérique pour accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne : permis de conduire, carte grise, pré-demande CNI/passeport, demandes d'actes de l'état civil.....,
- Des permanences de partenaires.

Une Maison de la Justice et du Droit est installée sur le quartier du Jas de Bouffan et accueille de nombreuses permanences d'acteurs, en lien avec la Justice, mais est également le réceptacle de nombreuses demandes d'ordre administratif de la part des habitants de la Commune.

Au sein du Quartier les Hauts d'Aix, suite à la fermeture de la Poste, la Ville a mis en place une agence postale communale dans les locaux de la Mairie de quartier afin de maintenir ce service public au plus près des habitants.

Avec la crise sanitaire, une augmentation des demandes a été constatée dans l'ensemble des structures qui accueillent et accompagnent les habitants dans leurs démarches quotidiennes. Aussi, à la rentrée 2021, un diagnostic a été réalisé au sein des mairies de quartier afin d'enrichir l'offre de services de proximité proposés aux citoyens.

Deux pistes de progrès ont été identifiées.

La première concernait le renforcement de l'accompagnement numérique des usagers. Aussi, la Ville a procédé au recrutement d'un conseiller numérique dans le cadre du dispositif mis en place par l'État. Ce conseiller assure, depuis le 1^{er} mars 2022, des permanences dans l'ensemble des mairies de quartier et dans des structures de proximité. Outre l'accompagnement à la médiation numérique dans le quotidien des usagers, il développera des propositions d'ateliers sur le territoire en fonction des besoins des publics accueillis.

Le second axe de travail a été la conduite d'un projet Maison France Services Multi-sites.

Ce dispositif national a été mis en place en 2019 par le gouvernement qui s'est engagé à déployer un réseau de services publics polyvalents, les Maisons France Services, afin de permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien.

Le principe est que chaque structure Maison France Services dispose de deux agents polyvalents et d'un socle commun de services de 9 partenaires obligatoirement présents à travers des « référents territoriaux » : 6 opérateurs (La Poste, Pôle emploi, Caisse Nationale d'Assurance Maladie, Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, Caisse Nationale d'Allocations Familiales, Mutualité Sociale Agricole), et 3 administrations partenaires (Ministères de l'Intérieur, Impôts et Justice). Les agents accompagnent les usagers avec une aide personnalisée à la constitution des dossiers (santé, emploi, retraite...), au renouvellement des papiers d'identité, des cartes grises, du permis de conduire, un accompagnement à la déclaration de revenus, etc.

L'objectif du projet Maison France Services Multi-sites de la Ville d'Aix-en-Provence est de proposer, dans les dix mairies de quartier, des permanences Maison France Services afin de permettre, aux habitants, un accès en proximité à l'ensemble des services publics.

Cette offre de services s'adresse en priorité aux publics éloignés en termes de mobilité, d'accès aux droits et d'usage du numérique et se fera prioritairement au sein des mairies de quartier situées dans les quartiers Politique de la Ville et au sein des mairies de quartier éloignées du centre-ville ou accueillant une population sénior ou en risque d'isolement.

Ce projet s'inscrit dans la politique de proximité déjà portée par la Commune à travers ses mairies de quartier et son réseau de partenaires. Cette politique tend à :

- Assurer un service de proximité aux habitants
- Maintenir le lien social au sein des quartiers
- Accompagner les usagers dans leurs démarches administratives et dans leurs usages du numérique

- Favoriser l'inclusion numérique
- Réduire l'inégalité d'accès aux droits
- Garantir la continuité du service public à l'ensemble des aixois

Pour mener à bien ce projet, la Ville a déposé une candidature dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'Intérêt pour les "dispositifs itinérants France Services" auprès de la Banque des Territoires. Le 24 février 2022, la Ville a appris qu'elle était lauréate et qu'elle pourrait obtenir un financement total des dépenses d'investissement nécessaires à la mise en œuvre d'une Maison France Services Itinérante.

La demande de subvention auprès de la Banque des Territoires est aussi inscrite à l'ordre du jour de cette séance du Conseil Municipal.

Ensuite, la seconde étape de la conduite de ce projet a été la candidature au Label France Services en avril 2022. Le préfet de région, dans un courrier en date du 4 août, a informé, Madame Le Maire que la candidature de la Ville pour un espace France Services Multi-sites a été retenue.

Par conséquent, il s'agit aujourd'hui, Mes Chers Collègues, de :

- **APPROUVER** la labellisation de la Maison France Services Multi-sites portée par la Ville et l'adhésion à la Charte Nationale d'engagement "France services",
- **AUTORISER** le Maire à signer la convention départementale entre la Ville, le Préfet et les neuf partenaires (Finances publiques, l'Assurance Retraite, l'Assurance Maladie, la CAF, Pôle Emploi, l'Agence nationale des titres sécurisés, la MSA, Point Justice, La Poste) jointe en annexe,
- **AUTORISER** le Maire à solliciter les aides financières susceptibles de participer au financement de ce projet.

DL.2022-334 - MAIRIES DE QUARTIER DE LA VILLE D'AIX-EN-PROVENCE - FRANCE
SERVICES MULTI-SITES - LABELLISATION FRANCE SERVICES - CONVENTION
DÉPARTEMENTALE ENTRE LA VILLE D'AIX-EN-PROVENCE, LE PRÉFET ET LES
PARTENAIRES FRANCE SERVICES -

Présents et représentés : 52
Présents : 40
Abstentions : 0
Non participation : 0
Suffrages Exprimés : 52
Pour : 46
Contre : 6

Ont voté contre

Agnès DAURES Cyril DI MEO Claudie HUBERT Gaëlle LENFANT Marc PENA Pierre SPANO

Se sont abstenus

NEANT

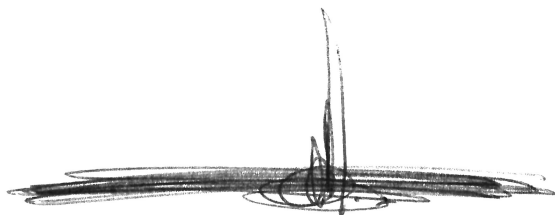
N'ont pas pris part au vote

NEANT

Le Conseil Municipal a Adopté à la majorité
le rapport qui précède.

Ont signé Sophie JOISSAINS, Maire
Président de séance

L'adjoint ou le conseiller municipal délégué,
Madame Amandine JANER



Le secrétaire de séance,
Madame Kayané BIANCO



Compte-rendu de la délibération affiché le : 19 octobre 2022
(articles L2121-25 et R 2121-11 du C.G.C.T.)¹

¹ « Toute décision individuelle peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Marseille, dans un délai de deux mois à compter de sa notification. Dans ce délai, il peut être présenté un recours gracieux prorogeant le délai de recours contentieux ...»

Convention départementale France Services

Préambule :

L'accessibilité aux services publics est un enjeu d'égalité et de cohésion sociale. Face à l'évolution des modes de vie et des technologies, la reconfiguration du lien entre l'Etat et les citoyens est indispensable, nous invitant par là même à repenser l'organisation de nos services publics. Pour lutter contre le sentiment d'abandon qui se fait jour dans certains territoires, il est impératif de repenser les lieux d'accueil de proximité, tout en facilitant l'accès des usagers aux démarches administratives du quotidien. De même, les politiques publiques d'accès aux droits et de promotion de l'inclusion numérique sont pour l'Etat une priorité. Elles prennent corps aujourd'hui dans l'ambition France Services. Ce nouveau dispositif couvrant l'ensemble des services publics du quotidien, concerne toute la population et tous les territoires, avec une attention particulière portée aux plus isolés d'entre eux (les territoires ruraux, les quartiers politique de la Ville, les territoires ultramarins)

France Services porte cinq priorités :

- Un renforcement de l'offre de service : les usagers seront accompagnés dans leurs démarches administratives propres aux neuf partenaires de France Services (Pôle emploi, CNAMTS, CCMISA, CNAF, CNAV, DGFiP, La Poste, ministère de la Justice, ministère de l'Intérieur). Ce déploiement s'appuiera sur la montée en gamme des maisons de services au public (MSAP) existantes, qui obtiendront la labélisation France Services à la condition qu'elles respectent les exigences de qualité de service requises. L'objectif étant que les maisons du réseau actuel deviennent progressivement France Services avant 2022. L'offre de service socle sera enrichie progressivement par l'apport de nouveaux partenaires, tant publics que privés. Les France Services ont par ailleurs vocation à devenir un acteur clé de l'inclusion numérique et de la lutte contre l'illectronisme sur les territoires.
- Un ancrage local privilégié : France Services s'inscrit dans une volonté d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics de l'Etat, mais aussi de l'ensemble des collectivités territoriales. Chaque structure sera donc amenée à collaborer étroitement avec les collectivités pour fournir un service proche des besoins de la population.
- Un engagement à la résolution des difficultés : l'accompagnement des usagers ne se fera pas sur de la réorientation, mais comprendra un engagement à la résolution des difficultés rencontrées. Celui-ci sera permis grâce à une formation des agents polyvalents aux démarches propres à chacun des partenaires, ainsi qu'à une relation privilégiée avec les interlocuteurs spécialisés désignés par chacun des opérateurs du bouquet de service.
- Un renforcement du maillage.
- Un financement garanti : les modalités de financement, qui seront revues annuellement en fonction des nouvelles ouvertures, permettront, d'assurer la montée en gamme et la pérennisation du dispositif existant jusqu'à fin 2021 et permettre l'ouverture progressive de nouvelles France Services. Ceci exposé, il a été arrêté et convenu des dispositions suivantes.

Art. 1- Objet de la Convention

Cette convention a pour objet de :

- définir les modalités d'organisation et de gestion des France Services qui sont présentes dans le département,
- organiser les relations entre
 - les gestionnaires des France Services (ci-après dénommés « gestionnaires France Services ») et
 - les représentants locaux des partenaires nationaux signataires de l'Accord cadre national France Services-annexe 3- (ci-après dénommés partenaires France Services) et les partenaires non-signataires de l'Accord cadre national France Services mais qui interviennent dans au moins une structure du département (ci-après dénommés les « partenaires locaux France Services »).

Cette convention est tripartite : les signataires en sont le Préfet, les représentants des gestionnaires France Services, et les partenaires France Services.

Art. 2- Missions

2.1 Missions principales

Les structures France Services ont principalement pour mission :

- L'accueil, l'information et l'orientation du public ;
- L'accompagnement des usagers à l'utilisation des services en lignes des opérateurs partenaires (facilitation numérique) ;
- L'accompagnement des usagers à leurs démarches administratives (facilitation administrative) ;
- La mise en relation des usagers avec les opérateurs partenaires ;
- L'identification des situations individuelles qui nécessitent d'être portées à la connaissance des opérateurs partenaires.

2.2 Prestations rendues au public

L'implication de tous les partenaires nationaux signataires de l'Accord cadre national France Services est obligatoire dans chaque France Services. Leur présence est assurée via l'organisation d'un back office opérationnel, le front office étant assuré en permanence par les agents polyvalents des France Services.

D'autres prestations pourront être ajoutées en complément des besoins des usagers.

Art. 3 - Adhésion à la « Charte nationale d'engagement »

Les relations des France Services avec le public et les organismes signataires sont régies par la Charte nationale d'engagement des Structures France Services et par le « Bouquet de services » figurant en annexe 1 et 2.

La Charte nationale d'engagement impose le socle de services minimum, des horaires d'ouverture, des exigences en matière de formation des agents, des critères d'équipement et d'aménagement des espaces et un reporting des activités par structure.

Les France Services doivent répondre aux demandes de données quantitatives et qualitatives nécessaires à l'évaluation du dispositif en renseignant de manière obligatoire l'outil de reporting mis à disposition sur le site internet prévu à cet effet.

Art. 4- Obligations des gestionnaires France Services

4.1 Principes

La gestion des France Services est conduite de manière active afin de rechercher constamment les prestations et l'organisation optimales pour répondre aux demandes du public.

La gestionnaire France Services organise et développe la coopération avec et entre les partenaires soussignés. Il assure la gestion administrative et financière de la France Services.

4.2 Horaires et délai de réponse :

Les France Services sont ouvertes de manière régulière, au moins 24 heures par semaine réparties sur au moins cinq jours, en y rendant constamment l'ensemble des prestations prévues par la présente convention, avec des horaires permettant de satisfaire un large public.

En cas de modifications substantielles de ces horaires, les parties sont informées en amont par les gestionnaires France Services, lesquels s'engagent à prendre toutes les dispositions nécessaires pour en informer le public.

Les horaires d'ouverture de la structure sont également affichés de façon visible à l'entrée de la France Services.

Tout usager doit être en mesure de contacter la structure par e-mail ou par formulaire de contact.

Toutes sollicitations d'usagers relevant du périmètre d'intervention des France Services, feront l'objet d'une réponse apportée dans un délai de 72h ouvrées.

4.3 Aménagement des locaux et équipement des France Services

Les France Services comportent au minimum :

- un point d'accueil du public occupé par les animateurs d'accueil,
- un espace confidentiel

Les espaces sont en conformité avec la réglementation en matière d'accueil du public. Ils doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Les gestionnaires des France Services assurent la sécurité du public, du personnel et des locaux, ainsi que des professionnels susceptibles d'intervenir dans la France Services.

La documentation doit être correctement présentée et actualisée, notamment celle mise à disposition par les partenaires France Services.

L'équipement informatique comprend au minimum un accès à internet, et les équipements suivant : ordinateur imprimante/scanner, photocopieuse, téléphone, et, le cas échéant tablette connectée.

Chaque France Services est tenue d'assurer un accès libre et gratuit à un **espace** 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. Les France Services s'engagent à maintenir une connexion internet de qualité de façon constante au sein des structures.

Les France Services pourront 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...).

Les France Services doivent être équipées au plus tôt d'un dispositif de visioconférence, et obligatoirement d'ici au 31 décembre 2022. Elles doivent prévoir un espace pour permettre aux usagers d'échanger en confidentialité.

4.4 Dénomination - signalétique

Dès sa labellisation France Services, l'espace mutualisé de services au public créé par la présente convention prend le nom de «France Services ».

Les gestionnaires France Services s'engagent à installer la signalétique nationale des France Services et apposent notamment une enseigne extérieure. A ce titre, les gestionnaires de structures France Services respectent la charte graphique des France Services.

4.5 Communication

Les signataires informent le public de l'existence de la France Services et des services qui y sont proposés.

Les France Services utilisent la marque sur les différents supports de communication (affiche, flyer, dépliant, kakémono...) et mentionnent les horaires d'ouverture.

Elles renseignent la « fiche d'identité » de leur structure sur le site internet avec un contact téléphonique, une adresse électronique et des informations actualisées (horaires).

De manière générale, toute communication réalisée par l'une des parties ne doit en aucun cas déprécier, dévaloriser et/ou modifier l'image de marque des autres parties. Chaque partie pourra se prévaloir de l'existence du partenariat dans sa communication interne et externe.

4.6 Déontologie – confidentialité

Les agents des France Services sont astreints aux règles du secret professionnel.

Pour la mise en œuvre de leur mission d'information et d'aide aux démarches administratives des usagers, les agents amenés à assurer un service au sein d'une France Services peuvent connaître des données à caractère personnel de l'utilisateur grâce aux échanges de données entre services administratifs explicitement prévus à cette fin par les normes en vigueur, et/ou car les agents représentent, pour leur mission, les services administratifs en *back office* auxquels ils sont adossés, et/ou car l'utilisateur a explicitement donné mandat à l'agent de réaliser les démarches administratives en sa faveur.

Les agents France Services peuvent avoir connaissance de certaines données personnelles relatives aux usagers, à condition qu'elles soient nécessaires à la démarche réalisée au bénéfice de l'utilisateur et sous réserve qu'une base juridique ou un mandat autorise la communication du renseignement confidentiel.

Dans le cadre de l'aide aux démarches administratives numériques, l'agent France Services peut :

- aider l'utilisateur à réaliser lui-même ses démarches ;
- aller jusqu'à réaliser la démarche pour l'utilisateur s'il émet le besoin d'un accompagnement plus approfondi

Dans ce dernier cas, l'utilisation des données à caractère personnel de l'utilisateur s'exercera conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles et dans les conditions suivantes :

- les données utilisées doivent être strictement nécessaires aux démarches souhaitées par l'utilisateur et ne feront pas l'objet d'une utilisation ou exploitation commerciale ou d'une cession sans consentement exprès et information claire et adaptée de l'utilisateur ;
- le traitement des données de l'utilisateur doit être fondé sur une base juridique ;
- l'utilisateur doit être informé a minima de l'identité du responsable de traitement pour le compte duquel les données à caractère personnel sont traitées, de la finalité du traitement, les destinataires des données et les conditions d'exercice de leurs droits, conformément à l'article 48 et 105 de la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et libertés » ;
- Les données seront protégées dans des conditions de sécurité adéquates au regard de la nature des données traitées ;

Les données utilisées ne peuvent servir qu'aux seules démarches administratives et doivent être :

- réalisées au seul bénéfice de l'utilisateur (lutte contre le non recours et lutte contre la fraude) ;
- détruites à la résolution de la démarche administrative engagée ou, à défaut, au terme du délai imposé par une disposition législative ou réglementaire ;

Tout traitement de données à caractère personnel pour le gestionnaire France Services et/ou le partenaire sera, en tout état de cause, conforme aux règles légales et réglementaires en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (« loi « informatique et libertés » et règlement no 2016/679, dit règlement général sur la protection des données).

En cas de violation de donnée à caractère personnel (par exemple divulgation à une tierce personne non autorisée), le gestionnaire France Services informe sans délais, et au plus tard 72 heures après avoir pris connaissance de cette divulgation la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Cette information s'entend comme toute violation, qu'elle soit accidentelle ou intentionnelle.

La signature d'un mandat est nécessaire pour accomplir une démarche au nom et pour le compte de l'utilisateur :

- si les deux parties, l'agent France Services et l'utilisateur, le souhaitent alors qu'elles sont ensemble pour réaliser les démarches ;
- quand les deux parties agissent à distance l'une de l'autre, l'agent France Services agissant en faveur et à la place de l'utilisateur ;

Le mandat doit être signé sur place par le mandataire et le mandant, après vérification d'identité et après avoir informé l'utilisateur sur l'utilisation de ses données à caractère personnel, ses droits et les démarches qui seront effectuées.

Il est établi en autant d'exemplaires originaux qu'il y a de parties.

L'utilisateur peut à tout moment retirer son mandat.

Le mandat doit être établi pour :

- les actions effectuées pour le compte de l'utilisateur
- les demandes de communication de données à caractère personnel

4.7 Évaluation

Chaque France Services doit pouvoir rendre compte aux partenaires nationaux 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 partenaires locaux et nationaux d'avoir une vision globale et locale de la fréquentation, des sollicitations et des motifs de contact ;
- des audits « flash » de conformité de l'offre de service proposée, conduits régulièrement par l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT), sur la base d'une grille d'évaluation ;
- des mesures de qualité de service rendu sont régulièrement organisées par les opérateurs, l'ANCT et ses partenaires institutionnels.

Les France Services s'engagent également à mesurer la satisfaction des usagers de la structure (enquêtes de satisfaction, cahier de réclamations...).

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

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

Les France Services s'engagent à remplir l'outil de suivi de l'activité sur le site dédié.

Art. 5- Obligations des partenaires

5.1 Principes

Dans le respect de la Charte d'engagement et de l'Accord cadre national France Services, les partenaires signataires locaux définissent avec les gestionnaires France Services les modalités de leur participation au fonctionnement de la France Services, notamment en matière de services numériques ou sur le plan financier.

Ces modalités sont précisées, le cas échéant, dans les annexes entre chaque partenaire et le gestionnaire France Services.

5.2 Déclinaison de l'offre de base

5.2.1 Désignation de référents locaux

Les partenaires signataires désignent un (ou plusieurs) correspondant(s) référent(s) pour la France Services, accessible par téléphone et par mail directs, pour résoudre les cas les plus complexes (urgence, blocage administratif) dont les coordonnées figurent en annexe de la présente convention.

5.2.2 Formation du personnel

Les agents suivront de manière obligatoire une formation « métier », initiale et continue, à l'ensemble des démarches des partenaires nationaux, inscrites dans le Bouquet de services.

Les partenaires locaux peuvent offrir une formation complémentaire sur leurs métiers.

Les partenaires s'engagent par ailleurs à apporter une actualisation régulière des connaissances du personnel (évolution de l'offre de services, du cadre réglementaire, etc.).

Ils peuvent mettre en place des dispositifs d'immersion afin d'optimiser le partenariat.

Ces formations complémentaires seront précisées dans l'annexe 5 de la présente convention.

5.2.3 Documentation

Les partenaires mettent à la disposition des France Services une documentation régulièrement actualisée à l'intention du public et des agents.

5.2.4 Traitement des dossiers et des questions

Les partenaires traitent les questions et les dossiers transmis par les France Services dans les conditions prévues par la Charte et selon leurs propres normes internes de qualité.

5.3 Déclinaison de l'offre complémentaire

Les partenaires définissent le cas échéant l'offre complémentaire dans chacune des France Services (annexe 5 de la présente convention). L'offre peut être différenciée en fonction des France Services. Les partenaires ont la possibilité d'inscrire dans cette annexe les dates et lieux des permanences, les modalités pratiques en ce qui concerne les rendez-vous ponctuels et les rendez-vous en visioconférence (dispositif utilisé, connexion...).

Cette offre complémentaire sera déclinée dans l'annexe 5 qui est négociée avec les gestionnaires France Services et qui est révisable.

Art. 6- Comité de pilotage

Les signataires de la présente convention, le représentant du Préfet et les porteurs de France Services se réunissent en comité de pilotage au minimum une fois par an. Le comité de pilotage met en place des processus de travail collectif régulier. Il fixe des axes de progrès à moyen terme pour renforcer les actions des France Services.

Ces réunions dresseront le bilan de la mise en œuvre du label France Services et de ses exigences dans le département et feront l'objet d'un compte rendu adressé à l'ANCT et partagé aux partenaires nationaux.

Art. 7- Adhésion ou retrait de partenaires locaux

Les gestionnaires France Services examinent les éventuelles demandes d'adhésion ou de retrait par les partenaires et en informeront la Préfecture.

Les partenaires locaux (hors partenaires inclus dans le panier de services, signataires de l'Accord cadre national France Services) peuvent se retirer de la présente convention sous un préavis de six (6) mois avant son échéance, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la structure porteuse qui en informera la Préfecture.

De même, les gestionnaires France Services peuvent dénoncer la présente convention sous le même préavis. Ils en informent le Préfet de département.

En tout état de cause, aucune Partie ne peut céder ou transférer tout ou partie de ses droits et obligations au titre de la Convention directement ou indirectement à un tiers quelconque, sauf accord exprès et préalable de l'ensemble des autres Parties.

Art. 8 - Modalités de gestion de la structure France Services

Les Maisons France services sont gérées conformément aux modalités figurant en annexe 4 à la présente convention.

Art. 9 - Durée de la présente convention

A compter de sa signature, la présente convention est établie avec tacite reconduction, pour une durée ne pouvant excéder celle de l'Accord cadre national, avec tacite reconduction.

Art. 10. Attribution de juridiction

En cas de litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution de la convention, les parties font leurs meilleurs efforts pour aboutir à un accord amiable conforme à l'esprit partenarial de leurs relations.

A défaut, tout litige est soumis aux tribunaux compétents.

Art. 11. Composition de la convention

La convention et ses annexes contiennent l'intégralité de l'accord des parties. Sauf dispositions contraires exprimées expressément dans les annexes, ces dernières ne peuvent déroger aux dispositions de la convention.

Fait à le.....

Les signataires :

<u>Le Préfet</u>
<u>Les gestionnaires France Services</u>
<u>Les partenaires France Services</u>



Liste indicative des annexes à joindre à la Convention

Annexe 1 : Charte nationale d'engagement

Annexe 2 : Bouquet de services France Services

Annexe 3 : Accord cadre national France Services

Annexe 4 : Modalités de gestion propres à chaque structure France Services du département
(une page, ou une annexe distincte, par structure France Services)

Annexe 5 : Offre complémentaire par partenaire

Annexe 6 : Tableau récapitulatif des référents

Annexe 7 : Mandat

CHARTRE 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



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.).

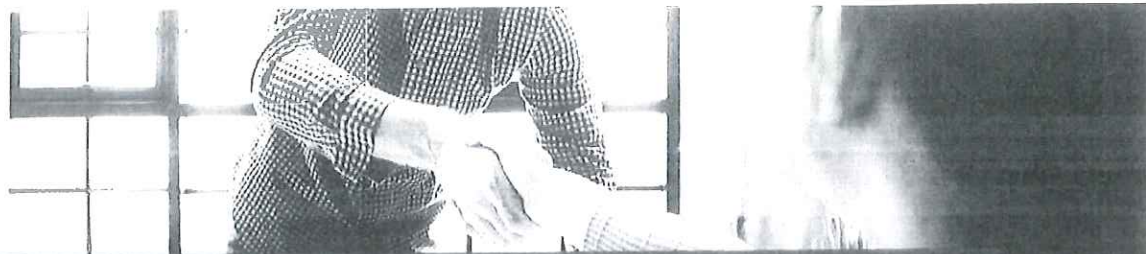
Les structures *France Services* ouvrent régulièrement leurs portes afin de se faire connaître et d'échanger avec les usagers du bassin de vie sur lequel elles sont implantées.

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.

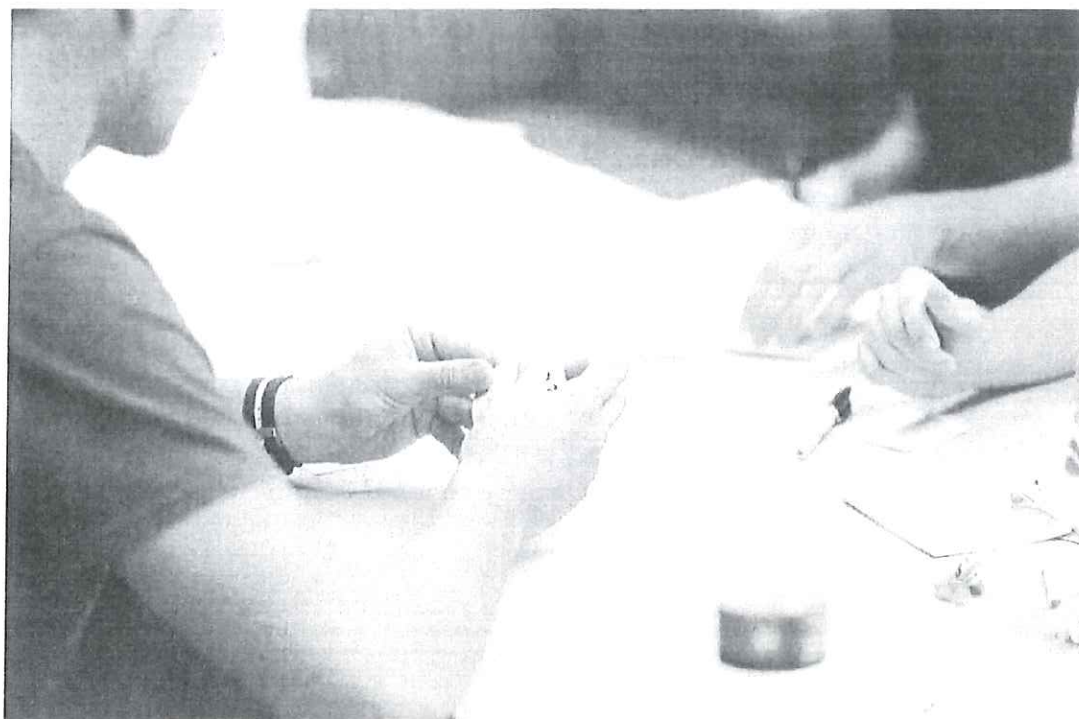
Des usagers peuvent également être conviés à ces comités annuels.

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



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 événements 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*



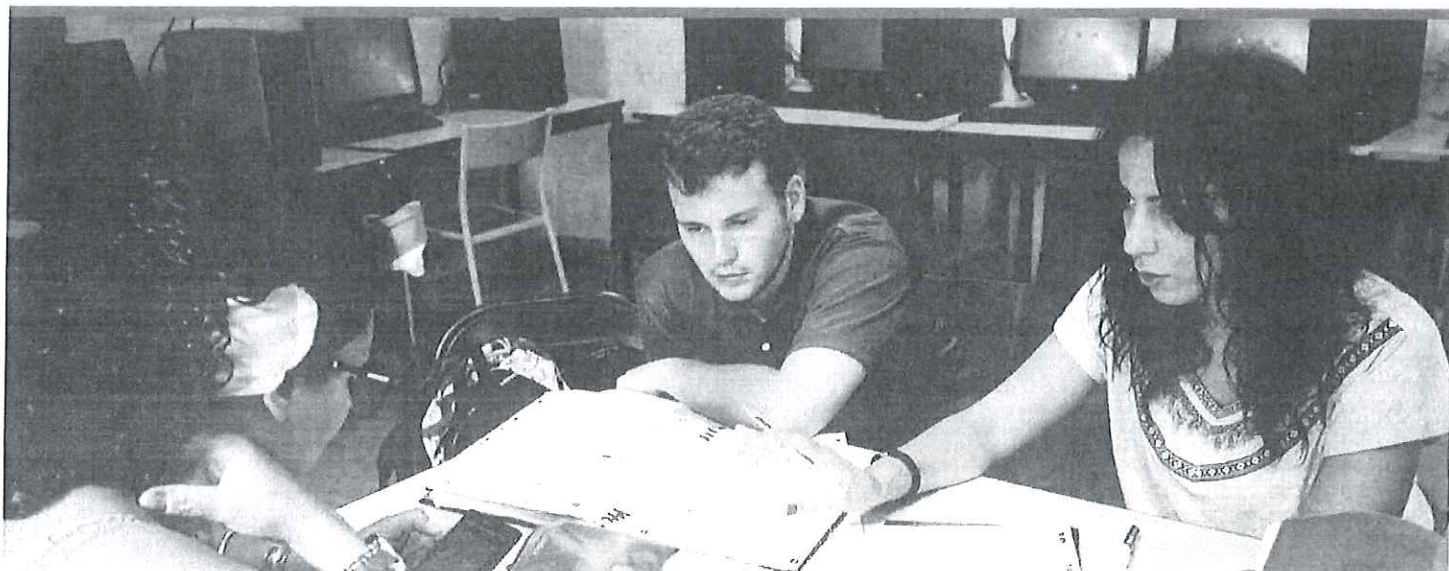
l'Assurance
Retraite

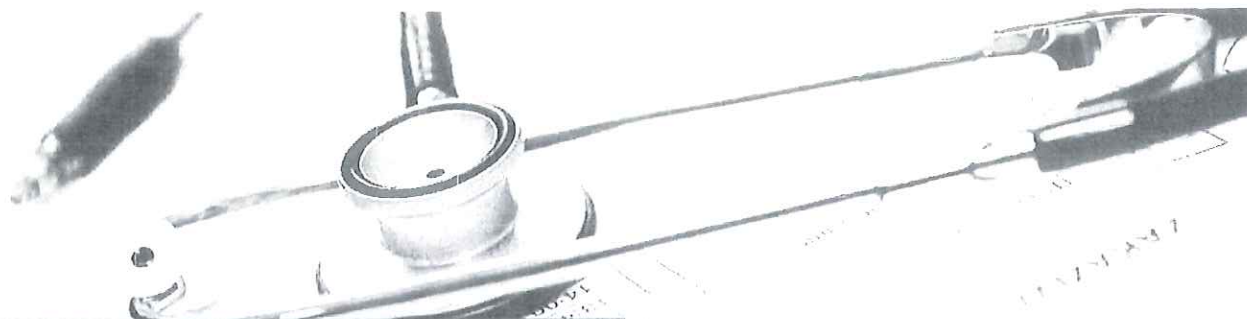


pôle emploi



santé
famille
retraite
services





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 aneli.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).

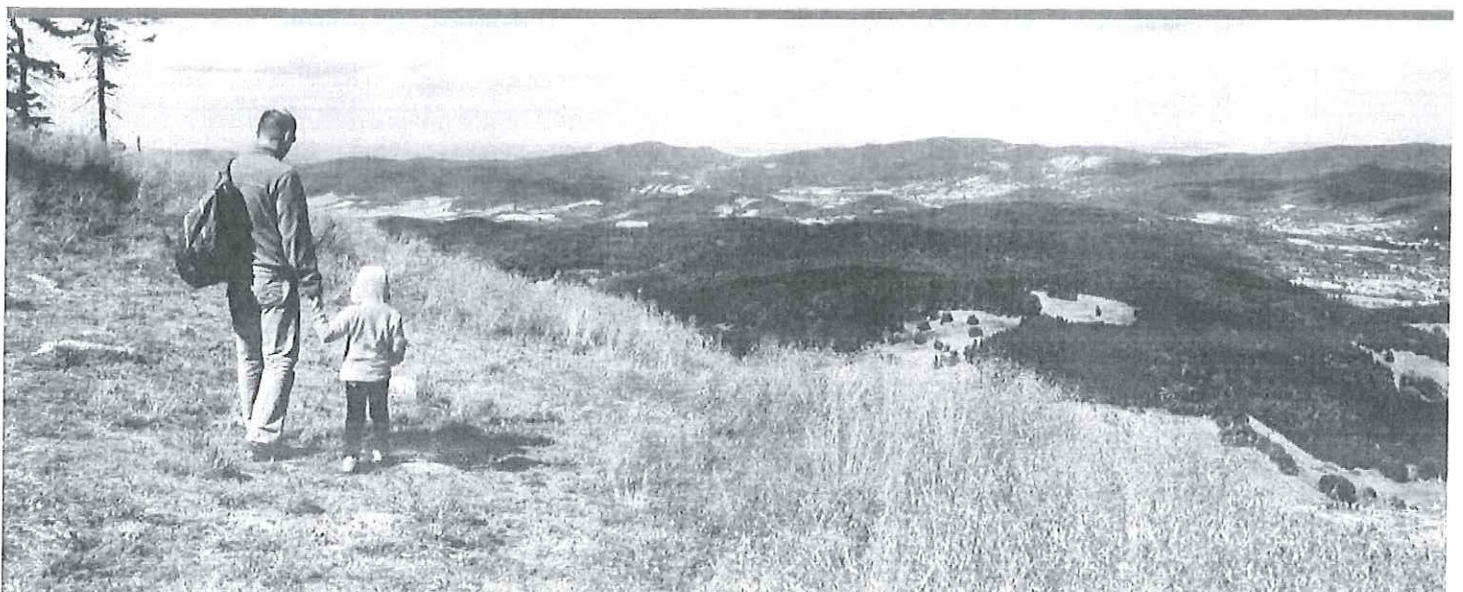


Affilié à la MSA? L'agent vous accompagnera en cas de naissance.
Voir rubrique dédiée page 3.

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 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.



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.

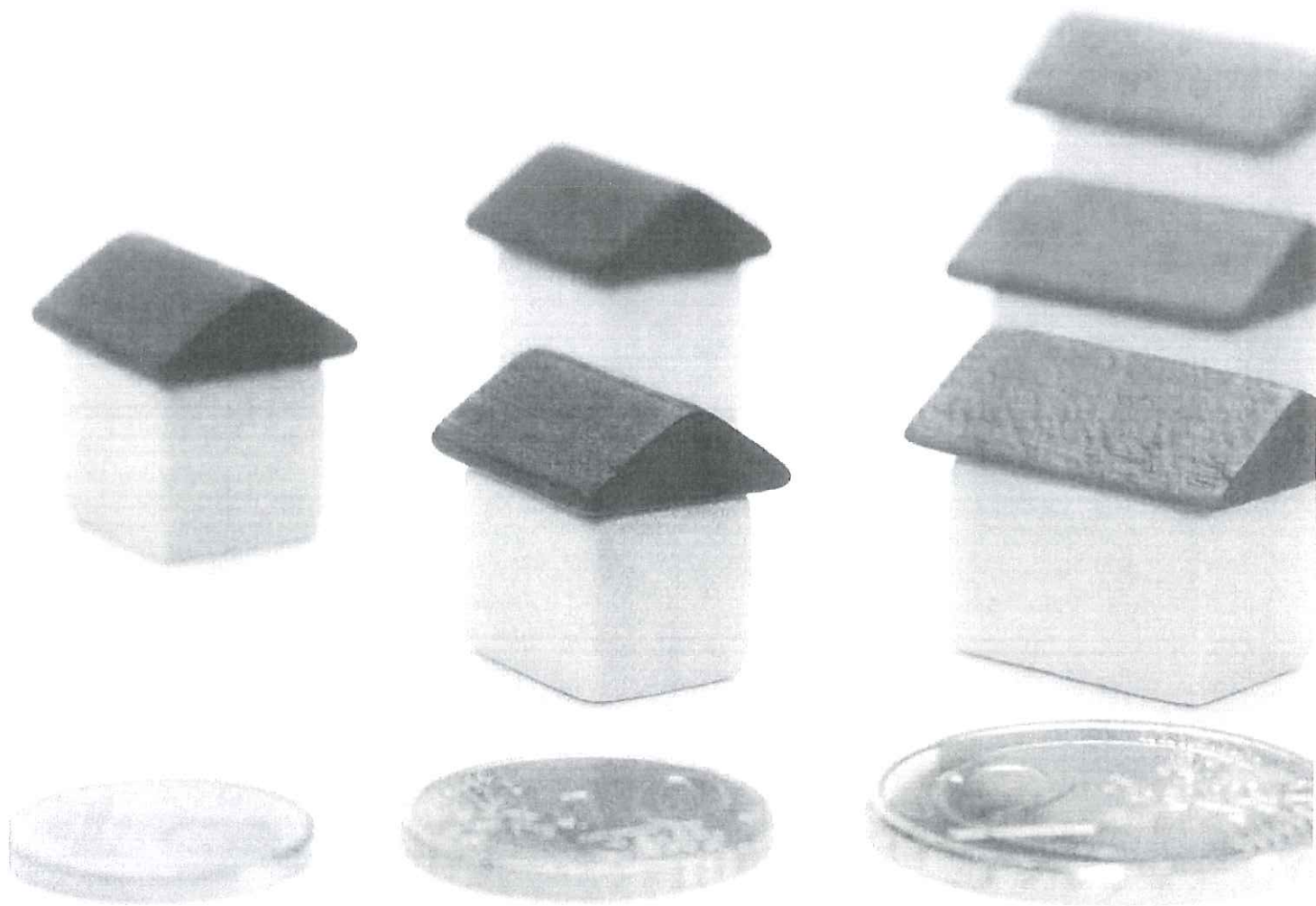
Démarches

- ☼ 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 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.

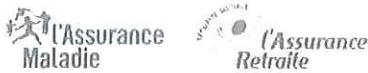
Démarches :

- ✿ 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.



