

X



# L'écosystème institutionnel France-Services



## AU NIVEAU NATIONAL

MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES  
 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
 AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES  
 BANQUE des TERRITOIRES  
 LA POSTE

## FORMATION



## AU NIVEAU DÉPARTEMENTAL

PRÉFECTURES DE DÉPARTEMENT  
 Liberté  
 Egalité  
 Fraternité

## LES PARTENAIRES NATIONAUX

FINANCES PUBLIQUES  
 ALLOCATIONS FAMILIALES  
 Assurance Maladie  
 Assurance Retraite  
 Agence nationale des titres sécurisés  
 pôle emploi  
 LA POSTE  
 services famille retraite services



# Les objectifs France-Services



- Chaque France services permet un accompagnement sur les démarches de **neuf partenaires nationaux** :





## A chaque situation individuelle, des réponses adaptées

- ➔ Je déclare mes revenus
- ➔ J'établis mon permis de conduire
- ➔ Je demande une aide (allocation logement, RSA)
- ➔ Je cherche un emploi
- ➔ Je cherche à rembourser mes soins
- ➔ Je prépare ma retraite
- ➔ Je fais face à un litige ou un conflit
- ➔ J'attends un enfant
- ➔ J'établis mes papiers d'identité

...

### Formation, emploi et retraite



Je prépare ma retraite



Je cherche un emploi



Je suis affilié à la MSA



Informations jeunesse

### Prévention santé



Je cherche à rembourser mes soins



Je suis en situation de handicap



Je prends soin de ma santé

### Etat civil et famille



Je perds un proche



J'établis mes papiers d'identité



Je donne naissance

### Justice



Je fais face à un litige ou un conflit



Je suis victime d'une infraction

### Budget



Je déclare mes impôts



Je connais des difficultés financières



Je fais face à un litige de consommation

### Logement, mobilité et courrier



Je me déplace



Je gère mon énergie



J'ai besoin service postal



Je cherche une allocation logement





# Les objectifs France-Services

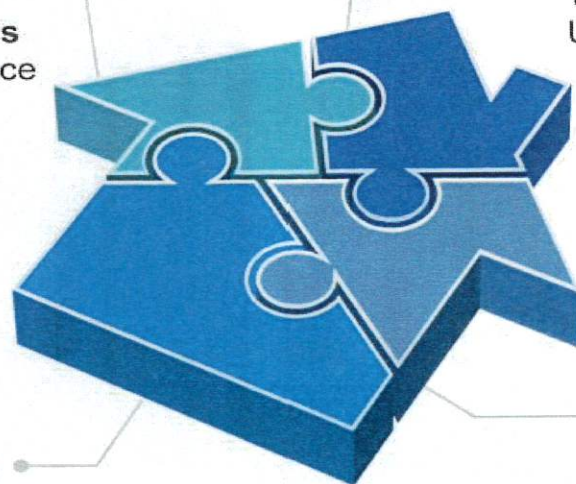


## Une plus grande accessibilité des services publics

Lutter contre l'errance administrative, en développant dans **chaque canton au moins une structure d'accueil polyvalente** et en ouvrant de **nouvelles structures itinérantes**, les « Bus France Services »

## Une plus grande simplicité des démarches administratives

Un guichet unique regroupant **l'ensemble des opérateurs de l'Etat**. Des partenariats renforcés avec les **collectivités territoriales**. Un enrichissement continu de l'offre de service et du nombre de partenaires



## La médiation numérique

13M de personnes n'utilisent pas Internet ou ont de **sérieuses difficultés à utiliser les outils numériques**; être accompagné dans ses démarches administratives

## Une qualité de service fortement renforcée

Les agents polyvalents de France Services ne feront pas de la simple réorientation mais accompagneront **directement les usagers** dans la résolution de leurs problèmes





**France  
services**

Liberté  
Égalité  
Fraternité



France Services

## Espace **France Services**



**PROCHE  
DE VOUS AU  
QUOTIDIEN**

**SANS  
RENDEZ-VOUS**

**À CHAQUE  
SITUATION  
INDIVIDUELLE,  
DES RÉPONSES  
ADAPTÉES.**

**UN NOUVEAU MODE D'ACCÈS AUX  
SERVICES PUBLICS DANS UN LIEU UNIQUE**



# Un cahier des charge à respecter



- Une ouverture de 24h, 5 jours /semaine
- Une présence simultanée de 2 agents durant la période d'ouverture
- Une borne d'accueil avec en libre service un ordinateur, un photocopieur, une imprimante et accès téléphone
- Un bureau de confidentialité (ordinateur, visio, téléphone)
- Accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- Une signalétique sur le bâtiment et micro-signalétique.



# Un cahier des charge à respecter



➤ Une obligation de formation des agents

➤ Les obligations des opérateurs

- Être présent via un « back office » = des référents joignables en permanence
- Obligation de formation continue
- Obligation de réponse sous 72h

➤ Les obligations de l'agent France Services :

- Accueil, information et orientation de **tous les publics = accueil inconditionnel**
- Accompagnement des usagers à l'utilisation des services en ligne des opérateurs partenaires (= **facilitation numérique**)
- Accompagnement des usagers à leurs démarches administratives (= **facilitation administrative**)
- **Identification des situations individuelles** qui nécessitent d'être portées à connaissance des opérateurs partenaires



X



# Le projet de France-services sur la CCIDL



- **Une volonté politique** actée par délibération à l'unanimité
- **Un lieu identifié** parfaitement adapté, accessible, sans nécessité de travaux lourds





