



EXTRAIT DU REGISTRE DES  
DELIBERATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

SEANCE DU 13 FÉVRIER 2020

Nombre de Conseillers :

En exercice : 77

Présents : 66

Votants : 76 (dont 10 procurations)

N°14

OBJET :

MAISON DE SERVICES  
AU PUBLIC

CONVENTION  
DEPARTEMENTALE  
FRANCE SERVICES

Rendue exécutoire :

Transmise en Sous-Préfecture

le : 12 MARS 2020

Publiée ou notifiée

le : 12 MARS 2020

Le Conseil Communautaire de Vichy Communauté – Communauté d'Agglomération, légalement convoqué, s'est réuni à l'Hôtel d'Agglomération Vichy Communauté, en session, sous la présidence de **Monsieur Frédéric AGUILERA, Président.**

Présents :

M. Frédéric AGUILERA, Président.

Mmes et MM. E. CUISSET (à partir de la délibération n°6) - F. SZYPULA - M. AURAMBOUT - J. GAILLARD - J. KUCHNA - J.M. GERMANANGUE - R. MAZAL - C. BENOIT - A.G. CROUZIER - A. DUMONT - F. GONZALES - P. MONTAGNER - I. DELUNEL - J. TERRACOL, Vice-Présidents.

Mmes et MM. F. MINARD - F. SENNEPIN - F. DUBESSAY - J. ROIG - J.M. GUERRE - J.P. BLANC - C. CATARD - C. SEGUIN - F. SEMONSUT - R. LOVATY - C. BERTIN - A. CORNE - F. HUGUET - P. SEMET - JY. CHEGUT - MC. VALLAT - JM. LAZZERINI - M. MORGAND - JM. BOUREL - N. COULANGE - A. GIRAUD - JD. BARRAUD - G. DURANTET - B. AGUIAR - C. FAYOLLE - G. MARSONI - C. DUMONT - M. CHARASSE - M. GUYOT - A. CHAPUIS - J. BLETTERY - M. MERLE - C. BOUARD - P. BONNET - C. GRELET - G. MAQUIN - C. MALHURET - E. VOITELLIER - YJ. BIGNON - B. KAJDAN - M. JIMENEZ - JJ. MARMOL - S. FONTAINE - W. PASZKUDZKI - MO. COURSOL - JL. GUITARD - F. SKVOR - M. MARIEN - M.J. CONTE - C. LEPRAT - JP. SALAT, Conseillers Communautaires.

formant la majorité des membres en exercice.

Absents ayant donné procuration :

M. JS. LALOY à F. AGUILERA, Vice-Président,

Mmes et MM. N. RAY à J. ROIG - P. COLAS à J. TERRACOL - B. BAYLAUCQ à F. SENNEPIN - A. DAUPHIN à F. HUGUET - J. COGNET à MC. VALLAT - R. FEBVRE à A. CORNE - M. MONTIBERT à J. BLETTERY - E. GOULFERT à M. GUYOT - MC. STEYER à C. GRELET - Conseillers Communautaires.

Absent excusé : M. F. BOFFETY, Conseiller Communautaire.

Secrétaire : M. W. PASZKUDZKI, Conseiller Communautaire.

Monsieur le Président,

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales,

**Vu** les statuts de la Communauté d'Agglomération Vichy Communauté,

**Vu** la délibération n°6 du Bureau Communautaire du 13 avril 2017, approuvant la convention maison de service au public implantée sur la commune du Mayet de Montagne,

**Considérant** que l'accessibilité aux services publics est un enjeu d'égalité et de cohésion sociale,

**Considérant** la nécessité de faire face à l'évolution des modes de vie et des technologies et de repenser l'organisation des services publics,

**Considérant** la volonté de l'Etat de lutter contre le sentiment d'abandon qui se fait ressentir dans certains territoires,

**Considérant** la mise en place d'un nouveau dispositif « France Services » couvrant l'ensemble des services publics du quotidien, qui concerne toute la population et tous les territoires, avec une attention particulière portée aux plus isolés d'entre eux,

**Considérant** que le dispositif porte sur cinq priorités :

- Un renforcement de l'offre de service,
- Un ancrage local privilégié,
- Un engagement à la résolution des difficultés,
- Un renforcement du maillage,
- Un financement garanti.

**Considérant** que la convention a pour objet de définir les modalités d'organisation et de gestion des France Services présentes dans le département,

**Propose** au Conseil Communautaire :

- D'autoriser M. le Président ou son représentant, à signer la convention départementale France Services.

Après en avoir délibéré, le Conseil Communautaire décide :

- Approuve cette proposition,
- Charge M. le Président et M. le directeur général des services de l'exécution et de la publication de ces décisions.

.....  
Fait et délibéré, à l'unanimité, en l'Hôtel d'Agglomération Vichy Communauté,  
le 13 février 2020.

Les Conseillers Communautaires présents ont signé au registre.

Le Président,

  
Frédéric AGUILERA



**France  
services**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Convention départementale France Services

### Département de l'Allier

#### **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, CCMSA, 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.

Dans le département de l'Allier, l'Etat et le département ont arrêté un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité de services au public le 22 décembre 2017, dont l'axe 1 comporte exposé des objectifs et priorités de déploiement d'un réseau de lieux d'accueil mutualisés de services au public afin de garantir un égal accès aux services dans chaque territoire et bassin de vie . La couverture géographique du département par les sites France Services à vocation à s'inscrire dans les objectifs affirmés par ce schéma.

## **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 (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 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.

#### **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 dans les annexes de la présente convention. L'offre peut être différenciée en fonction des France Services. Les partenaires ont la possibilité d'inscrire dans ces annexes 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 des annexes qui ont été négociées avec les gestionnaires France Services et qui sont révisables.

### **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.

Dans le département de l'Allier l'instance de pilotage du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public exerce la fonction de comité départemental de pilotage France services.

Des comités locaux propre à chaque France services, ou commun à des France services desservant le même territoire intercommunal sont également mis en place. Les signataires de la présente convention sont conviés aux travaux de ces comités locaux.

### **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 Préfète de l'Allier.

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 France services sont gérées conformément aux modalités figurant en annexe 3 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 Moulins le 28 janvier 2020

Les signataires :

La Préfète de l'Allier
<u>Les gestionnaires France Services</u>
<u>Les partenaires France Services</u>

## **Liste des annexes 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** : Descriptif de chaque structure France Services du département

**Annexe 5** : Tableau récapitulatif des référents

**Annexe 6** : 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



## PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## ENGAGEMENT N°1 – ŒUVRER

# POUR UN SERVICE DE QUALITÉ

### 1.1 Socle commun de la qualité de service au public

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

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

En « back office », les organismes signataires d'une convention avec la structure *France Services* désignent un correspondant référent, accessible directement par téléphone et par mail. Les 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'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***

---



## 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

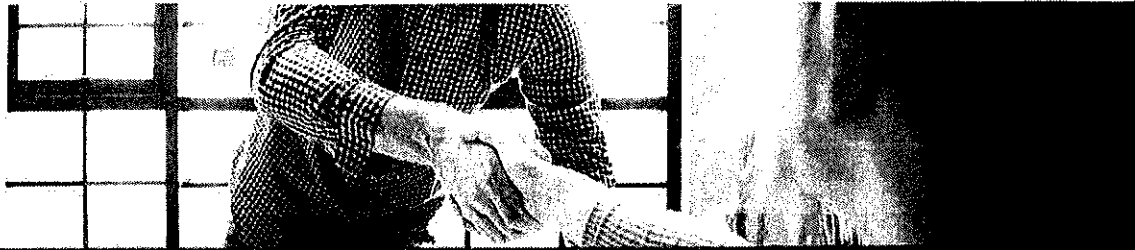
En zone de montagne, *France Services* doit répondre à la situation des travailleurs saisonniers et intégrer des maisons des saisonniers comme le prévoit l'article 46 de la loi n°2016-1888 du 28 décembre 2016 de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne.

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'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 contacts<sup>1</sup> ;
- 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*.

<sup>1</sup> 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*.

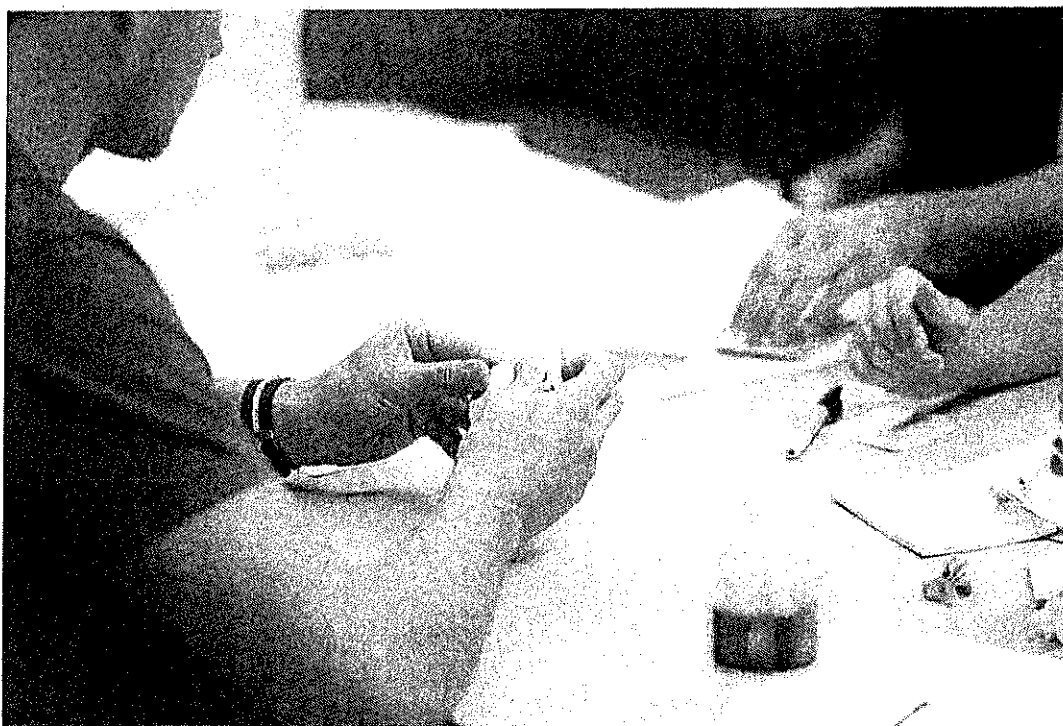
#### 3.4 Accès aux plateformes des opérateurs et services partenaires

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*.

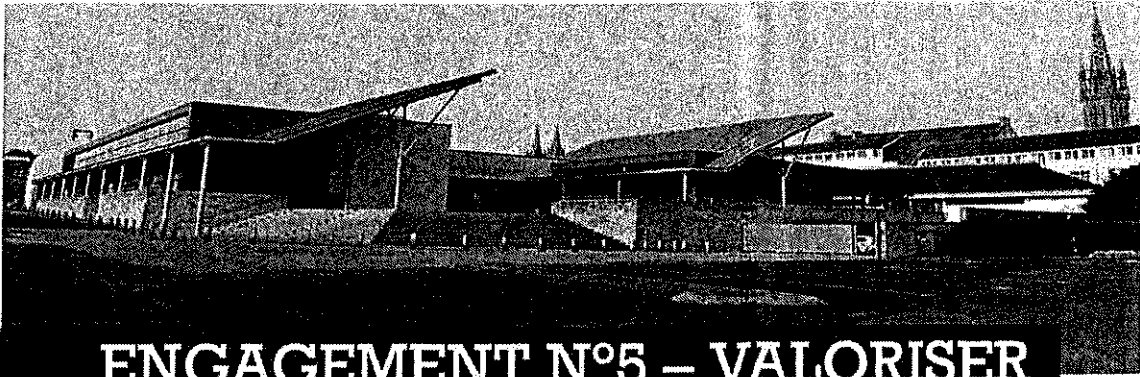
#### 4.4 Connaissances relatives à la gestion

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 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**



# 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](http://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](http://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](http://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 [ameli.fr](http://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](http://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).

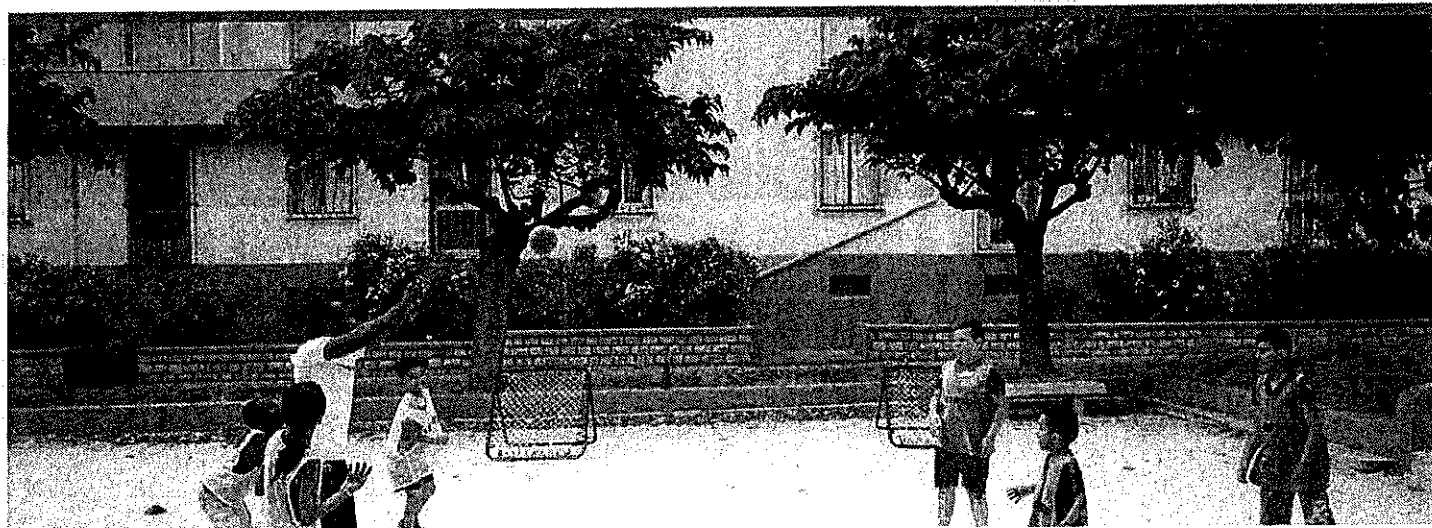
#### Numérique :

- ✿ Vous orienter vers l'utilisation du site [solidarites-sante.gouv.fr](http://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](http://ameli.fr), [caf.fr](http://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.

SEULE LA BRANCHE DE FAMILLE ET MALADIE DE FRANCE SERVICES PEUT ACCOMPAGNER EN CAS DE PERTE D'UN PROCHE



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

SEULE LA BRANCHE DE FAMILLE ET MALADIE DE FRANCE SERVICES PEUT ACCOMPAGNER EN CAS DE PERTE D'UN PROCHE

#### 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](http://enfant.fr), [www.ameli.fr](http://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).

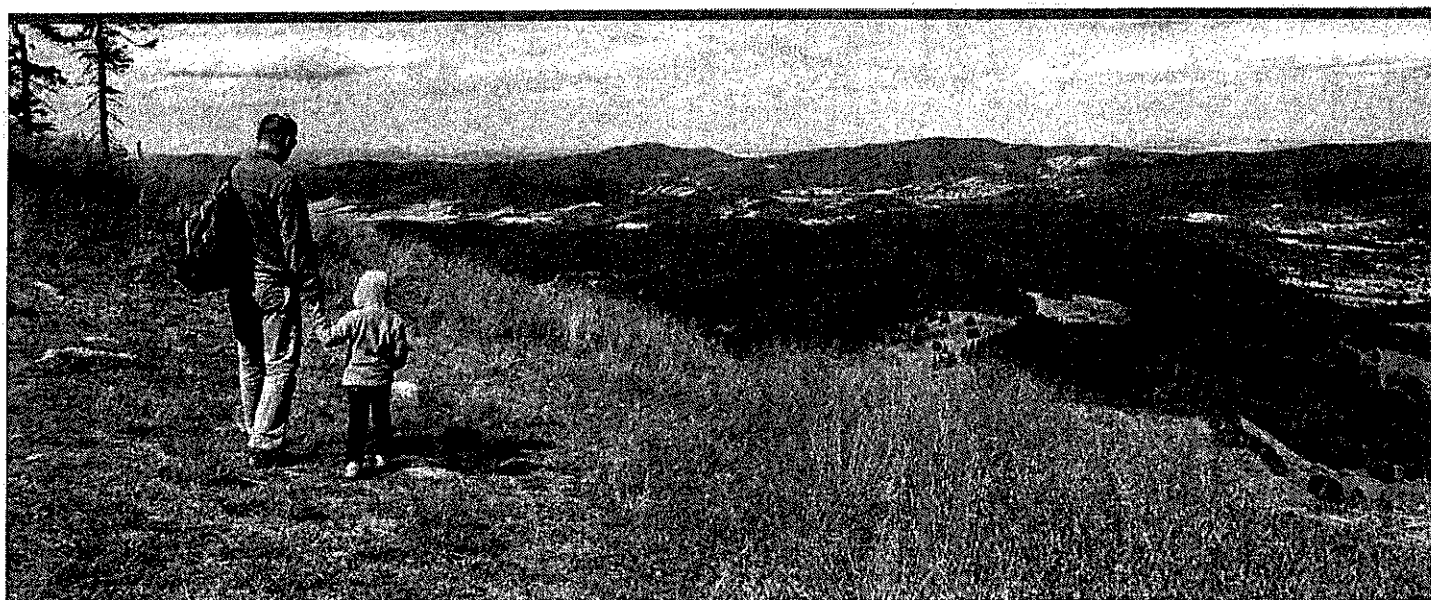


**Affilié à la MSA? L'agent vous accompagnera en cas de naissance. Voir rubrique dédiée page 3.**

### 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](http://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](http://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](http://caf.fr) et de l'application mobile et le site [solidarites-sante.gouv.fr](http://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](http://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, épicerie 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

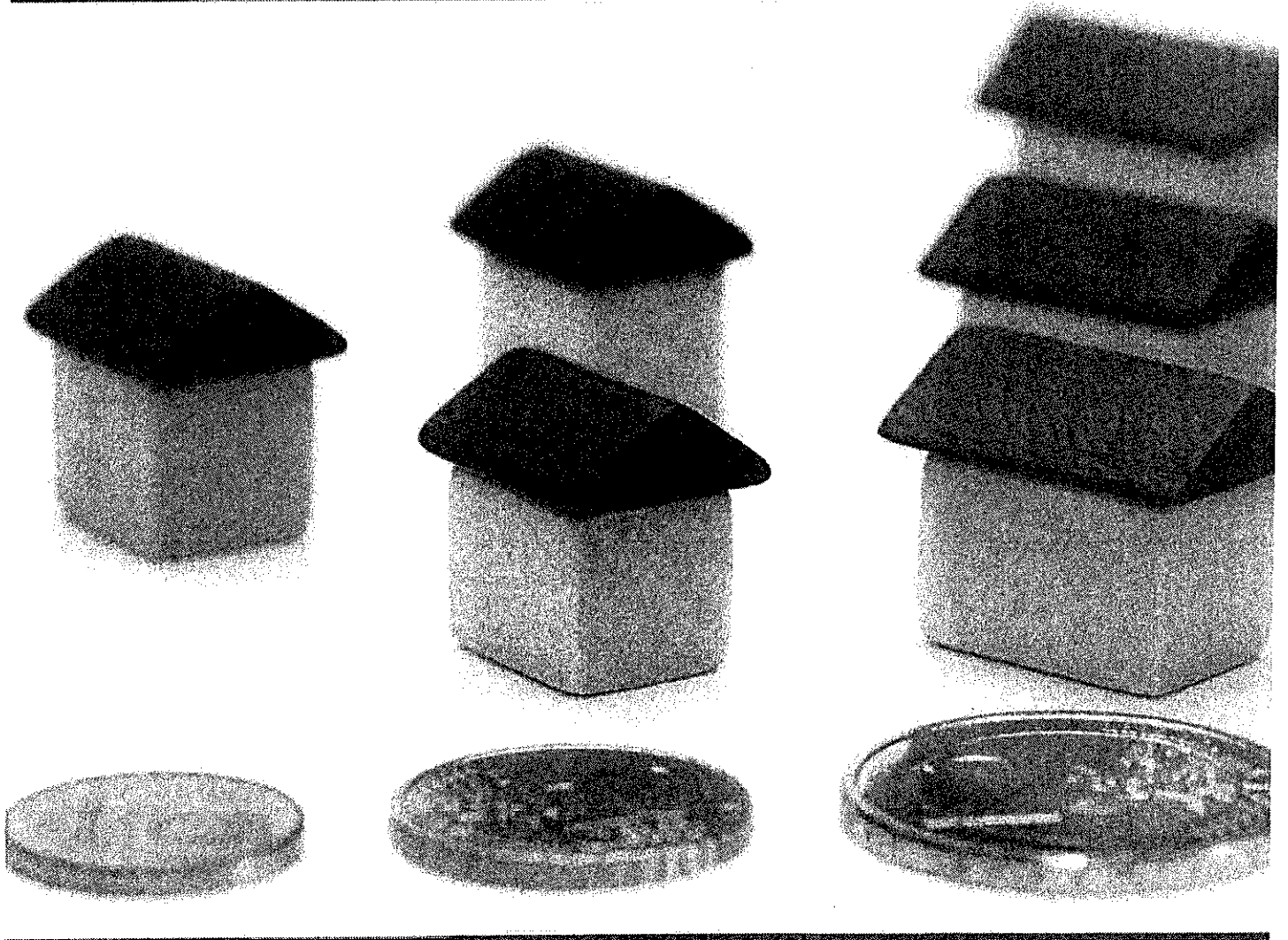
- ✿ Vous mettre à disposition la documentation produite par la

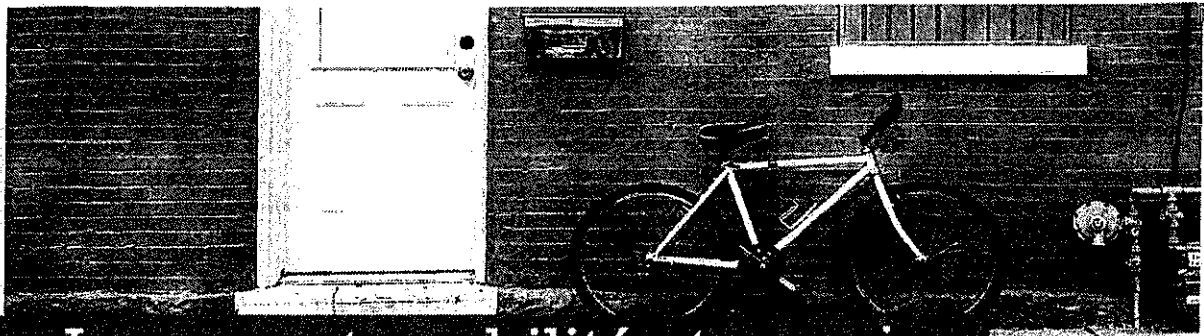
DGCCRF afin de l'aider à identifier ses droits (dépliants, guides, etc.).

- 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](https://www.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](http://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.





## ACCORD CADRE NATIONAL FRANCE SERVICES

Entre l'administration d'Etat en charge de la coordination de la politique publique, le Commissariat général à l'égalité des territoires représenté par son Commissaire Général,

ET

- **Pôle emploi**, représenté par son Directeur Général ;
- **La Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF)**, représentée par son Directeur Général ;
- **La Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS)** représentée par son Directeur Général ;
- **La Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole (CCMSA)**, représentée par son Directeur Général ;
- **La Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV)**, représentée par son Directeur ;
- **Le Groupe La Poste**, représenté par son Président Directeur Général ;
- **La Direction générale des finances publiques**, représentée par son Directeur général ;
- **Le ministère de l'Intérieur**, représenté par son Ministre ;
- **Le ministère de la Justice**, représenté par son Secrétaire général ;

dénommés les partenaires de France Services ;

ET

- **La Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts** dans le cadre de son mandat d'animation nationale du réseau des Maisons de services au public et de France Services, représentée par son Directeur général ;
- **L'Union Nationale des PIMMS**, dans ses fonctions d'organisme expert associé, représentée par son Président ;
- **Le Centre national de formation de la fonction publique**, dans ses fonctions de formateur des agents des services au public, représenté par sa directrice générale ;
- **L'Institut de formation Quatre Dix**, dans son rôle d'animateur des formations métiers, représenté par sa directrice générale ;

### 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 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 Outre-Mer) ainsi que l'ensemble des services publics du quotidien.

Avec 1344 structures réparties sur l'ensemble du territoire national, les Maisons de services au public (MSAP) constituent une première réponse aux enjeux d'évolution du service public. Toutefois, devant l'hétérogénéité du réseau tant en termes de qualité que d'offre de service, une transformation ambitieuse du dispositif était nécessaire pour être à la hauteur des enjeux, et des attentes légitimes exprimées par les usagers du service public.

France Services porte cinq priorités :

- ✿ **Un renforcement de l'offre de service** : les usagers seront accompagnés dans toutes leurs démarches administratives propres aux 9 partenaires de France Services (Pôle emploi, CNAMTS, CCMSA, CNAF, CNAV, Dgfiip, La Poste, ministère de la Justice, ministère de l'Intérieur) au plus près du terrain. 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 toutes 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 structures 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 intégré à 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 renforcée 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 structures France Services.

Le présent accord constitue l'une des modalités de mise en œuvre des engagements pris par le Gouvernement dans la circulaire du Premier ministre n° 6094-SG en date du 1er juillet 2019, relative à la création de France Services.

## **1. Objet de l'accord national**

Le présent accord s'inscrit dans les objectifs de la politique gouvernementale qui vise à déployer des structures France Services sur l'ensemble du territoire national au 1<sup>er</sup> janvier 2020, et parvenir à l'objectif de couvrir chaque canton d'ici 2022.

Il marque la volonté des partenaires et des services de l'Etat de construire ensemble une réponse adaptée en termes d'accès au service public à nos concitoyens, où qu'ils se trouvent, tout en leur assurant une qualité de service renforcée.

Il précise les modalités du partenariat technique et financier entre les partenaires nationaux et l'Etat, ainsi que les conditions dans lesquelles ceux-ci viennent contribuer à la politique publique.

Il prévoit les modalités de gouvernance partagée du dispositif, de son suivi, de son évaluation et de son enrichissement potentiel.

Il détaille les engagements des parties prenantes, sous réserve, s'agissant plus particulièrement des modalités et des conditions de versement des contributions financières, des stipulations des conventions financières conclues par le CGET avec chacun des partenaires.

## **2. Contribution des partenaires à la politique publique**

### *2.1. Règlement de la dette du Fonds inter-opérateurs*

Avec un précédent contrat calibré pour supporter la création de 1 000 maisons, le Fonds inter-opérateurs n'a pas été en mesure de financer 368 structures portées par des collectivités ou des associations au cours de l'année 2018. Une dette de 4,3 millions d'euros reste ainsi à apurer afin de répartir sur des bases financières saines. Par le présent accord, le Commissariat général à l'égalité des territoires s'engage à prendre en charge la moitié de cette créance par l'intermédiaire du FNADT. De leur côté, les opérateurs signataires du précédent accord national, à l'exception de La Poste, s'engagent à prendre en charge l'autre moitié. Cette prise en charge s'effectuera proportionnellement à leur contribution moyenne sur la période 2015-2018.

Contributeur	Répartition	
	apurement dette	Part
<i>CNAV</i>	213 598 €	5%
<i>MSA</i>	384 476 €	9%
<i>CNAF</i>	469 915 €	11%

<i>CNAMTS</i>	427 195 €	10%
<i>Pôle Emploi</i>	512 634 €	12%
<i>GRDF</i>	128 159 €	3%
<i>FNADT</i>	2 135 977 €	50,00%
<b>Total</b>	<b>4 271 954</b>	<b>100,00%</b>

Par ailleurs, La Poste accepte, par cet accord, de ne pas faire du règlement de sa part du fonds inter-opérateurs prévue pour les Maisons de services au public postales qui n'a jamais été versée, une condition préalable à la poursuite du partenariat. Les conditions de règlement de la dette envers La Poste feront l'objet d'un document spécifique détaillant les modalités d'apurement de cette dette.

## *2.2. Contribution financière au Fonds national France Services (FNFS) et au FNADT*

Les modalités de financement des Maisons de services au public ont été revues afin de s'adapter aux nouvelles ambitions de France Services. Elles visent à garantir l'ouverture de nouvelles maisons, et assurer la pérennisation du dispositif ainsi que sa maîtrise financière. Ce financement permettra de constituer le fonds national France Services (FNFS), qui sera abondé, en plus des opérateurs « historiques » par la participation financière des ministères de l'Intérieur et des comptes publics.

L'accord du 4 décembre 2015 visant à créer un fonds de financement pour le développement de 1 000 Maisons de services au public avait prévu une quote-part versée par chaque opérateur, calculée sur la base de la présence théorique des partenaires dans les 363 maisons existantes au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Afin de ne pas pénaliser les opérateurs les plus représentés dans les maisons, 1/3 de leur contribution a été calculée sur une base forfaitaire et 2/3 en fonction de leur taux de présence dans les Maisons de service au public. L'arrivée de nouveaux partenaires avec France Services a conduit à une nouvelle modélisation de la participation de chacun. Cette nouvelle grille de répartition de la participation des partenaires au dispositif a été établie sur la base de deux critères pour 2019 et 2020 :

- Le nombre d'usagers accueillis annuellement au sein des points physiques de chacun des partenaires ;
- Le nombre d'usagers potentiels au niveau national.

Cela a abouti à la définition de trois groupes financeurs, le premier contribuant à hauteur de 6% de la participation totale des partenaires (CNAV et MSA), le deuxième à 13% (CNAF) et un troisième groupe à 15% (ministère de l'Intérieur, DGFIP, CNAMTS, Pôle Emploi et La Poste).

En l'absence d'homologations de maisons en 2019, le financement du dispositif pour l'année en cours est arrêté sur le nombre de maisons actuellement ouvertes et labellisées, soit 1344 (840 portées par des collectivités ou des associations et 504 postales).

Pour l'année 2020, un avenant financier à la présente convention sera élaboré afin de tenir compte des nouvelles ouvertures de structures France Services. De même, un reporting consolidé au plan national établira dès 2020 la fréquentation et les sollicitations par partenaire. Ces éléments statistiques serviront au calcul de la participation financière des partenaires.

Pour les années 2021-2022, un nouveau plan de financement sera établi par avenant à l'issue du premier processus de montée en charge des structures existantes et des ouvertures de nouvelles structures. Ces modalités de contribution et de répartition pourront être revues, dans la limite du respect de l'équilibre d'ensemble, en fonction des bilans d'activité des Maisons de services au public et des structures France Services, la présence effective des partenaires et leur contribution, la fréquentation de leurs services et la qualité du service rendu, dès lors que les parties prenantes auront à leurs dispositions des données fiables et partagées. L'actualisation de la contribution de chaque partenaire intégrera également la prise en compte des apports respectifs constitués par la mise à disposition d'agents pour exercer les fonctions d'animateur et par la mise à disposition de locaux.

Les éventuelles demandes de révision pourront faire l'objet d'une sollicitation d'un ou de plusieurs partenaires qui considéreraient au regard du changement de situation que sa contribution au dispositif n'est plus en rapport avec la présence effective et le service rendu dans les structures France Service.

Pour les maisons de services au public portées par le Groupe La Poste sur 2019-2022, le soutien de l'Etat et des collectivités territoriales est fixé forfaitairement à 26 000 euros par an et par structure via le Fonds Postal de péréquation territoriale, et le soutien par le fonds inter-opérateurs est fixé forfaitairement à 4 000 euros par an et par structure.

Détail de la contribution des partenaires et du FNADT au fonctionnement du dispositif pour l'année 2019

	Financement 2019	
	% participation au FNFS	2019
<b>Ministère de l'Intérieur</b>	15%	2 192 400 €
<b>DGFIP</b>	15%	2 192 400 €
<b>CNAV</b>	6%	876 960 €
<b>MSA</b>	6%	876 960 €
<b>CNAF</b>	13%	1 900 080 €
<b>CNAM</b>	15%	2 192 400 €
<b>Pôle Emploi</b>	15%	2 192 400 €
<b>La Poste</b>	15%	2 192 400 €
<b>Ministère de la Justice</b>	0%	0 €
<b>Sous-total FIO</b>	<b>100%</b>	<b>14 616 000 €</b>
Dont versé aux CT/ASSO		12 600 000 €

Dont versé aux postales		2 016 000 €
<b>FNADT</b>		14 616 000 €
<b>Fonds postal de péréquation territorial</b>		13 078 000 €
<b>TOTAL</b>		<b>42 22 000 €</b>

### 2.3. Contribution du ministère de la Justice

Si le ministère de la justice ne contribue pas en numéraire au financement des structures France Services, il s'engage en revanche à soutenir l'action des Conseils Départementaux de l'Accès au Droit (CDAD), qui, par l'implantation de permanences d'accès au droit au sein des structures France Services en fonction des besoins repérés, contribueront ainsi en nature au fonctionnement de ces dispositifs. En effet, les CDAD étant des groupements d'intérêt public subventionnés majoritairement par le ministère de la justice (action 2 du programme 101 de la mission justice), ils ont pour mission de piloter la politique publique d'aide à l'accès au droit à l'échelle départementale. Ils coordonnent ainsi des points et relais d'accès au droit (PAD/RAD) au sein desquels interviennent différents acteurs (avocats, notaires, huissiers de justice, juristes d'associations, conciliateurs de justice, délégués du Défenseur des droits, etc.)

### 2.4. Contribution au pilotage de la politique publique et au déploiement de nouvelles structures France Service

Chaque année, la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales réunit un comité stratégique ministériel, en présence des ministres concernés, de la Banque des territoires, des opérateurs partenaires et des associations d'élus.

Le CGET assure la coordination et le pilotage du dispositif. A ce titre, il réunit chaque trimestre tous les partenaires du programme au sein d'un comité de pilotage opérationnel. Il est 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. Ce Comité permet d'entériner les grandes orientations stratégiques, budgétaires et politiques guidant la politique publique. En cas de désaccord, les droits de vote attribués à chacun des co-financeurs de la politique publique sont fixés à hauteur de sa contribution au financement du dispositif de soutien global des Maisons de services au public/France Services, sauf :

- pour ce qui concerne la révision des modalités de contribution des partenaires au fonds, où les décisions qui en découlent, prises à l'unanimité des co-financeurs signataires comme rappelé au paragraphe 2.1 ;
- pour ce qui concerne l'entrée d'un nouvel opérateur qui devra être approuvé à la majorité des partenaires.

C'est dans le cadre de ce comité de pilotage opérationnel :

- que sont débattues les orientations de la politique publique et notamment celles qui nécessitent une adaptation des règles de soutien financier aux Maisons de services au public et France services ;
- qu'est présentée l'évolution des Maisons de services au public en France Services et la qualité du service rendu
- qu'est rapporté par le CGET l'état d'avancement de la politique publique et l'état de consommation du fonds inter-opérateurs ;
- qu'est examinée l'éventuelle révision des modalités de contribution des opérateurs au fonds ;
- que sont présentées les conditions dans lesquelles de nouveaux opérateurs contributeurs intègrent le fonds.

Chaque partie signataire a la possibilité de proposer l'inscription à l'ordre du jour des sujets qu'elle souhaite voir examiner par les comités de pilotage stratégique et opérationnel. Pour ce faire, elle transmet ces éléments au CGET au moins huit jours avant la date de réunion du comité. Le CGET se chargera de circulariser et de consolider les documents de travail qui devront être adoptés de façon consensuelle.

Le CGET est chargé de la convocation et du secrétariat des comités de pilotage stratégique et opérationnel.

#### **Echanges de données et échanges d'information**

Le CGET produira des analyses et prestations spécifiques pour l'aide à la décision, le suivi et l'évaluation de la démarche proposée dans l'accord national. Pour une meilleure coordination, le comité stratégique ministériel en est informé. De la même manière, chaque partie prenante s'engage à partager aux membres du comité de pilotage opérationnel les actions qu'elle souhaite conduire en lien avec la politique publique (expérimentations — opérations pilotes — évaluation spécifique — travaux prospectifs).

Dans le cadre de cet accord, les parties prenantes à la convention s'engagent à coopérer et à mettre à disposition du CGET, sur la base d'un rythme annuel, les données relatives à leur offre de service et à l'implantation territoriale de leurs points d'accueil, le cas échéant.

Les parties prenantes s'engagent à fournir et à mettre à jour les éléments essentiels à la compréhension des dispositifs qu'ils conduisent, afin de nourrir le site collaboratif des maisons de services au public et de France Services, à destination des animateurs des structures.

Dans le cadre du dispositif de suivi mis en place par la Caisse des Dépôts, des données régulières de suivi relatives à la fréquentation des services des partenaires seront régulièrement mises à disposition des partenaires signataires du présent accord.

Les parties prenantes à la convention s'engagent à intégrer à leur communication spécifique sur cette politique publique, l'identité visuelle de France Services.

Le CGET tiendra régulièrement informées les parties signataires des projets de structures France Services en cours.

### **Formation des agents des Maisons de services au public/France Services**

Le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) et ses délégations territoriales assureront la formation « socle commun », sur la base d'un nouveau référentiel de compétences destiné à l'ensemble des agents du réseau. Une convention spécifique entre le CNFPT et le CGET précisera les modalités de ce partenariat.

Les formations métiers seront quant à elles dispensées par les partenaires grâce à l'appui méthodologique de l'Institut de formation 4.10, en charge de la coordination du parcours de formation. Une convention spécifique sera établie à cet effet entre l'institut, la Banque des territoires et le CGET/ANCT.

Les parties prenantes à la convention collaborent à la définition d'un programme de formation à destination des agents des Maisons de services au public et France Services. Compte tenu des exigences de qualité de service requises, ce programme s'appuie sur un dispositif de formation initiale et de formation continue, afin de permettre aux agents France service d'acquérir les fondamentaux métiers des partenaires et de traiter les démarches les plus courantes de leurs usagers.

Le CNFPT et l'institut de formation I.4.10 s'engagent à fournir un état des lieux annuel des actions de formation conduites à destination des agents des Maisons de services au public pour mesurer la montée en compétences de ces agents.

### **3. Définition du socle commun de l'offre de services**

Le soutien apporté par les partenaires nationaux au déploiement de France Services est conditionné par la capacité de ces structures à délivrer un socle commun de services pour le compte des partenaires. Le réseau France Services doit proposer une offre de service cohérente et homogène.

Les partenaires s'engagent à respecter la Charte d'engagement (voir la circulaire n° 6094-SG du 1er juillet 2019 relative à la création de France Services), dont les principes sont les suivants :

- La présence de tous les partenaires est obligatoire dans chaque structure 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 Maisons;

- Chaque porteur est libre d'adapter son offre au delà de l'offre socle aux besoins de son territoire, au moyen de partenariats annexes avec des collectivités locales, des acteurs privés ou associatifs ;

- La qualité d'accueil et de service de l'ensemble du réseau est homogénéisée au moyen d'une formation obligatoire de tous les agents, tant sur la partie socle commun que métier, et d'enquêtes de satisfactions annuelles conduites sous le pilotage du CGET/ANCT auprès des agents et des usagers ;

- Les actions relatives au numérique sont une priorité : lutte contre l'illectronisme, atelier d'initiation aux usages numériques en partenariat avec les écosystèmes locaux de médiation numérique.



Conformément au bouquet de services (circulaire n° 6094-SG du 1er juillet 2019 relative à la création de France Services), les structures France Services réaliseront, pour le compte des partenaires parties prenantes du présent accord, cinq types de démarches d'accompagnement des usagers :

- La délivrance d'une information de premier niveau ;
- La prise de contact avec un agent spécialisé au sein des réseaux partenaires ;
- L'aide aux démarches numériques ;
- La mise à disposition et aide à l'utilisation d'outils numériques et informatiques ;
- L'aide à la compréhension et à la réalisation de dossiers administratifs.

Les structures France Services sont responsables de la mise en œuvre de l'ensemble des services recensés dans le bouquet de service (circulaire n° 6094-SG du 1er juillet 2019 relative à la création de France Services).

Ce socle de service négocié au niveau national avec les partenaires est joint aux conventions locales signées par les porteurs de projets et les représentations territoriales desdits partenaires. Les conventions actuelles des maisons de service au public sont prolongées annuellement jusqu'au 31 décembre 2021 et ont vocation à être remplacées au fur et à mesure par les nouvelles conventions France Services en fonction de la nouvelle labellisation de chaque structure.

Financé par la contribution des partenaires nationaux contributeurs du fonds, il ne saurait faire l'objet d'un financement complémentaire par les représentations territoriales desdits partenaires.

Enfin, des conventions bilatérales entre les représentants locaux des partenaires parties prenantes et la maison France Service peuvent être conclues pour préciser le niveau de prestations attendues et le cas échéant en prévoir les modalités financières si ces prestations vont au-delà de l'offre dite de base.

#### **4. Suivi— Evaluation de la politique publique**

Le suivi global de la politique publique et son évaluation font l'objet d'une discussion au moins annuelle dans le cadre du comité stratégique ministériel cité au 2.3 du présent accord. Les modalités et indicateurs retenus pour réaliser ce suivi font l'objet d'une concertation pour faire, le cas échéant, évoluer le dispositif.

Chaque structure France Services doit pouvoir rendre compte aux partenaires du présent accord 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.

Un reporting par trimestre au minimum est obligatoire. Ledit reporting permet aux partenaires et partenaires locaux et nationaux d'avoir une vision globale et locale de la fréquentation, des sollicitations et des motifs de contacts. Les indicateurs du reporting seront définis entre les partenaires au sein du comité de pilotage opérationnel.

Des audits de conformité de l'offre de service proposée sont conduits sur une base triennale par le Commissariat général à l'égalité des territoires, sur la base d'une Grille d'évaluation annexée à

la Charte d'engagement. En cas de non-conformité, la labélisation et les financements qui en découlent peuvent être retirés.

Des mesures de la qualité de service rendue sont régulièrement organisées par le Commissariat général à l'égalité des territoires (enquêtes annuelles de satisfaction, enquêtes mystères, etc.).

Un bilan annuel du fonctionnement du réseau France Service sera réalisé par le Commissariat général à l'égalité des territoires avec ses partenaires.

#### **5. Rôle du ministère de l'Intérieur**

Au-delà des engagements mentionnés au paragraphe 2, le ministère de l'Intérieur déploiera progressivement, dans une logique de complémentarité de l'offre territoriale, des structures France Service au sein de certaines sous-préfectures. Les modalités du partenariat entre Le Ministère de l'Intérieur et le CGET seront précisées dans une convention spécifique.

#### **6. Rôle de La Poste**

La Poste opère actuellement 504 MSAP. Elle s'engage à déployer de nouvelles structures France Service en fonction des besoins dans les territoires, mais également à créer des équipes de facteurs mobiles destinées à se rendre chez l'utilisateur en soutien aux principales démarches administratives. Les modalités du partenariat entre La Poste et le CGET seront précisées dans une convention spécifique.

#### **7. Rôle de la Banque des Territoires**

La mission d'animation du dispositif France Services est confiée à la Caisse des dépôts. A ce titre, elle assure la conception et le fonctionnement de la plateforme de reporting, anime le réseau des structures France Services et anime le réseau des agents responsables de structures. Ainsi, elle coopère avec l'ensemble des parties signataires et présente un état d'avancement régulier des travaux qu'elle conduit. Elle mobilise, le cas échéant, les parties signataires pour les actions qui les concernent plus particulièrement.

La Banque des territoires s'est engagée à mobiliser 30 millions d'euros maximum sur la période couverte par la présente convention pour accompagner le déploiement de France Services et assurer, à ce titre, la montée en gamme des structures postales ainsi que le déploiement de nouveaux lieux et d'équipes mobiles. Ainsi, 17 millions seront alloués à La Poste pour le déploiement de nouveaux lieux et d'équipes mobiles, 10 millions à l'animation globale du réseau et 3 millions viendront permettre soutenir le déploiement de 100 dispositifs France Services itinérantes.

Une convention spécifique entre la Banque des territoires et le CGET/ANCT précisera les conditions de ce partenariat.

#### **8. Rôle de l'Union Nationale des PIMMS**

Au titre de son savoir-faire dans la construction de partenariats locaux autour des questions de services au public, de médiation, d'information des publics, mais aussi de formation, l'Union nationale

des PIMMS est partie prenante du présent accord. Son expertise pourra être sollicitée dans ce cadre, selon des modalités à fixer par voie de convention avec une ou plusieurs des parties signataires.

## **9. Rôle de la MSA**

La Mutualité Sociale Agricole (MSA) a proposé la création de structures France Services avec la mise en place d'un front office renforcé sur la sécurité sociale (réalisé par la MSA en partenariat avec le régime général) en sus du socle commun France Services prévu par la circulaire Premier Ministre du 1<sup>er</sup> juillet 2019.

Lesdites structures s'inscrivent dans le dispositif commun France Services (respect de la Charte et du cahier des charges du socle, labellisation, financement par le Fonds Inter-Opérateur). Ces ouvertures s'inscrivent dans un maillage cohérent, au même titre que les autres structures France Services.

Ces structures constituent les premières réalisations de la contribution de la MSA aux politiques publiques visées notamment par l'agenda rural, et telles que prévues dans une convention spécifique MSA/ministère de la Cohésion des territoires et des relations des collectivités territoriales signée en parallèle du présent accord.

## **9. Gouvernance nationale**

### **9.1 Réunion annuelle du Comité stratégique ministériel**

#### *a. Composition*

Le CGET/ANCT assure le secrétariat du Comité stratégique ministériel des structures France Services qui se réunit une fois par an autour de la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales. Cette instance rassemble les ministres intéressés par la politique publique des structures France Services, qu'ils assurent la tutelle d'un ou plusieurs opérateurs ou qu'ils soient responsables d'un ministère partenaire.

Les instances dirigeantes de la Banque des territoires de la Caisse des dépôts et du Groupe La Poste siègent au sein de ce Comité en qualité de membres privilégiés, en raison de l'implication de ces entités dans la conduite de la politique publique. L'ensemble des directeurs des opérateurs partenaires sont membres de ce Comité stratégique ministériel. Les présidents des associations d'élus sont également conviés afin de représenter les collectivités qui portent ou accueillent une structure France Services (AMF, ADF, ADCF, ANEM, AMRF), ainsi que le président de l'Observatoire national de la présence postale et l'Union nationale des PIMMS.

#### *b. Prérogatives*

Ce Comité permet d'entériner les grandes orientations stratégiques, budgétaires et politiques guidant la politique publique.

### **9.2 Réunions trimestrielles du Comité de pilotage opérationnel**

#### *a. Composition*

Le CGET/ANCT assure le secrétariat du Comité opérationnel qu'il réunit tous les trimestres. Des séances exceptionnelles peuvent être réunies en tant que de besoin.

La Banque des territoires de la Caisse des dépôts et Le Groupe La Poste sont associés de façon étroite à l'organisation de ces Comités de pilotage. Les représentants des ministères, partenaires et opérateurs compétents sont membres de ces comités, ainsi que les associations d'élus et des grands réseaux associatifs porteurs de maisons de services au public et France Services. Le CNFPT, au titre de son action conduite pour la formation des agents des maisons de services au public, est également membre de ce Comité.

#### *b. Prérogatives*

Ce Comité de pilotage a vocation à évoquer :

- la pertinence des projets d'ouvertures ; qui sera considérée notamment sur la base de l'avis donné par le Préfet du département ;
- le suivi de l'évolution de la qualité du service rendu ;
- maîtrise budgétaire ;
- la définition des contenus de formation et l'outillage des agents ;
- le reporting de l'activité des agents ;
- les actions de communication destinées à valoriser le dispositif ;
- ainsi que tout autre sujet que les membres souhaiteront verser à l'ordre du jour et qui sera transmis en amont au CGET. La Banque des territoires et La Poste sont étroitement associés à la détermination de l'ordre de jour.

Les décisions inhérentes à la politique publique sont prises collégalement entre les membres de ce Comité. Le CGET se chargera de circulariser et de consolider les documents de travail qui devront être adoptés de façon consensuelle. Les points de blocage seront évoqués à l'occasion des séances du Comité opérationnel. Ces réunions pourront devenir semestrielles, une fois la politique publique stabilisée.

#### 9.3 Réunion hebdomadaires de l'équipe projet

Une réunion hebdomadaire est organisée entre les équipes en charge des du programme France Services au CGET, au sein de la Banque des territoires et de La Poste afin d'assurer le suivi les travaux en cours.

Un reporting est effectué aux directions compétentes au sein du CGET, de la Banque des territoires et de La Poste ainsi qu'aux correspondants désignés auprès des opérateurs et ministères partenaires, afin de rendre compte de l'avancement des projets d'amélioration de la politique publique en cours. Ce reporting peut prendre la forme d'un bulletin mensuel, qui sera circularisé par le CGET.

#### 10. Durée de l'accord

Cet accord est conclu pour une durée de trois ans à compter de sa date de signature et prendra fin en 2022. Il pourra le cas échéant être complété par voie d'avenants, notamment concernant les modalités financières comme indiqué à l'article 2.

#### 11. Dispositions Générales

### *9.1. Intégralité de l'accord*

Les Parties reconnaissent que le présent accord constitue l'intégralité de l'accord conclu entre elles.

### *9.2. Modification de la Convention*

Aucun document postérieur, ni aucune modification de l'accord, quelle qu'en soit la forme, ne produiront d'effet entre les parties sans prendre la forme d'un avenant dûment daté et signé entre elles.

### *9.3. Nullité*

Si l'une quelconque des stipulations de l'accord s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité de l'accord, ni altérer la validité des autres stipulations.

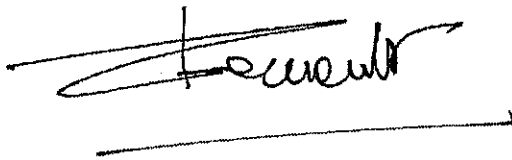
### *8.4. Renonciation*

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque de l'accord ou acquiesce de son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

Fait à Paris, le 12 novembre 2019

En présence de Madame la ministre  
de la Cohésion des territoires et des  
relations avec les collectivités  
territoriales

**Jacqueline GOURAULT**



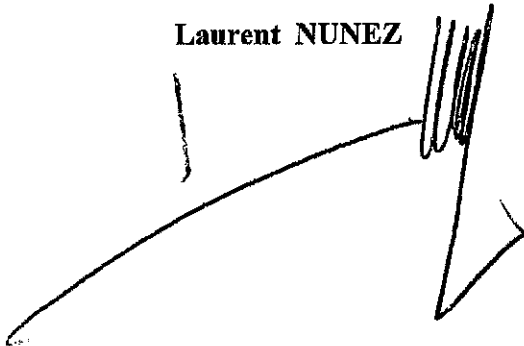
En présence de Madame la Ministre du  
Travail

**Muriel PENICAUD**



En présence de Monsieur le  
Secrétaire d'Etat auprès du ministre  
de l'Intérieur ✓

**Laurent NUNEZ**



Le Commissaire Général à l'égalité des  
territoires

**Yves LE BRETON**



Le Secrétaire général du ministère de  
l'Intérieur

**Christophe MIRMAND**



Le Directeur de l'Investissement de la  
Banque des territoires de la Caisse des dépôts  
et consignations

**Antoine TROESCH**



La Secrétaire générale du Ministère de la  
Justice

**Véronique MALBEC**



Le Directeur Général de la Caisse nationale  
d'allocations familiales

**Vincent MAZAURIC**



La Directrice générale adjointe en charge de  
l'offre de service de Pôle Emploi

**Misoo YOON**



Le Directeur Général de la Caisse centrale de la  
Mutualité sociale agricole

**François-Emmanuel BLANC**



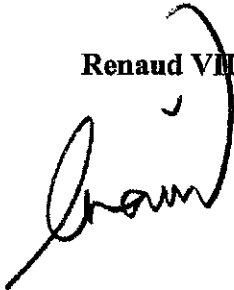
La Directrice de l'Intervention Sociale et de  
l'Accès aux Soins de la Caisse nationale de  
l'assurance maladie

**Fanny RICHARD**



Le Directeur de la Caisse nationale  
d'assurance vieillesse

**Renaud VILLARD**



La Directrice générale adjointe du Groupe La  
Poste

**Anne-Laure BOURN**



Le Président du Centre national de la Fonction  
publique Territoriale

**François DELUGA**

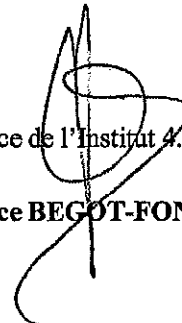
Le Président de l'Union Nationale des PIMMS

**Michel DERDEVET**

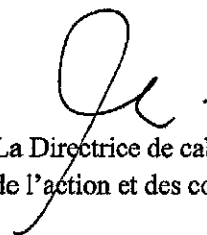


La Directrice de l'Institut 4.10

**Marie-France BEGOT-FONTAINE**







La Directrice de cabinet du ministre  
de l'action et des comptes publics

**Aurélia LECOURTIER-GEGOUT**

## Annexe 4

### à la convention France Services concernant le département de l'Allier

La présente annexe expose le descriptif des France Services présentes dans le département de l'Allier relevant de la convention départementale France Services :

#### France Services départemental et mobile « La Bourbonnet » :

Gestionnaire du service :

Localisation ou modalités d'itinérance le cas échéant :

Coordonnées (adresse postale et numérique)

Horaires et jours d'ouverture

Nombre d'agents exerçant au titre des fonctions France services et disposant de la formation requise :

Equipements disponibles au sein du local France Services à disposition du public (préciser obligatoirement l'existence d'un espace de confidentialité)

France Services de Dompierre sur Besbre :

Gestionnaire du service :

Localisation ou modalités d'itinérance le cas échéant :

Coordonnées (adresse postale et numérique)

Horaires et jours d'ouverture

Nombre d'agents exerçant au titre des fonctions France services et disposant de la formation requise :

Equipements disponibles au sein du local France Services à disposition du public (préciser obligatoirement l'existence d'un espace de confidentialité)

France Services de Huriel :

Gestionnaire du service :

Localisation ou modalités d'itinérance le cas échéant :

Coordonnées (adresse postale et numérique)

Horaires et jours d'ouverture

Nombre d'agents exerçant au titre des fonctions France services et disposant de la formation requise :

Equipements disponibles au sein du local France Services à disposition du public (préciser obligatoirement l'existence d'un espace de confidentialité)

France Services de Marcillat en Combrailles :

Gestionnaire du service :

Localisation ou modalités d'itinérance le cas échéant :

Coordonnées (adresse postale et numérique)

Horaires et jours d'ouverture

Nombre d'agents exerçant au titre des fonctions France services et disposant de la formation requise :

Equipements disponibles au sein du local France Services à disposition du public (préciser obligatoirement l'existence d'un espace de confidentialité)

France Services de Montmarault :

Gestionnaire du service :

Localisation ou modalités d'itinérance le cas échéant :

Coordonnées (adresse postale et numérique)

Horaires et jours d'ouverture

Nombre d'agents exerçant au titre des fonctions France services et disposant de la formation requise :

Equipements disponibles au sein du local France Services à disposition du public (préciser obligatoirement l'existence d'un espace de confidentialité)

France Services de Ebreuil :

Gestionnaire du service :

Localisation ou modalités d'itinérance le cas échéant :

Coordonnées (adresse postale et numérique)

Horaires et jours d'ouverture

Nombre d'agents exerçant au titre des fonctions France services et disposant de la formation requise :

Equipements disponibles au sein du local France Services à disposition du public (préciser obligatoirement l'existence d'un espace de confidentialité)

France Services de Le Mayet de Montagne :

Gestionnaire du service :

Localisation ou modalités d'itinérance le cas échéant :

Coordonnées (adresse postale et numérique)

Horaires et jours d'ouverture

Nombre d'agents exerçant au titre des fonctions France services et disposant de la formation requise :

Equipements disponibles au sein du local France Services à disposition du public (préciser obligatoirement l'existence d'un espace de confidentialité)



France Services de Le Montet :

Gestionnaire du service :

Localisation ou modalités d'itinérance le cas échéant :

Coordonnées (adresse postale et numérique)

Horaires et jours d'ouverture

Nombre d'agents exerçant au titre des fonctions France services et disposant de la formation requise :

Equipements disponibles au sein du local France Services à disposition du public (préciser obligatoirement l'existence d'un espace de confidentialité)

## Annexe 5

### à la convention France Services concernant le département de l'Allier

La présente annexe mentionne les référents au sein des services partenaires des France Services présentes dans le département de l'Allier relevant de la convention départementale France Services

Les partenaires informent la Préfecture de l'Allier, mission interministérielle de coordination, d'un changement de référent. Les services de la préfecture diffusent l'annexe 5 actualisée aux France Services.

CNAF	KSIBI-SAHLI	Laetitia	laetitia.ksibi-sahli@cafroulins.cnafmail.fr
CNAF	SIGNORET	Raphaël	raphael.signoret@cafroulins.cnafmail.fr
CNAF	DAZIANO-VITALE	Mikael	mikael.daziano-vitale@cafroulins.cnafmail.fr
CNAM	PERROT	Nathalie	<a href="mailto:nathalie.perrot@assurance-maladie.fr">nathalie.perrot@assurance-maladie.fr</a>
CNAV	MACHEFER	Philippe	<a href="mailto:philippe.machefer@carsat-auvergne.fr">philippe.machefer@carsat-auvergne.fr</a>
CNAV	MICHY-HERAULT	Marlène	<a href="mailto:marlene.michy-herault@carsat-auvergne.fr">marlene.michy-herault@carsat-auvergne.fr</a> en outre adresse générique maisonsfranceservices-auvergne@carsat-auvergne.fr
DGFIP	BARRIERE	Eric	adresse mail générique en cours de création
DGFIP (suppléante)	GAYET	Valérie	adresse mail générique en cours de création
DGFIP	CALMON QUERSIN	Pascale	adresse mail générique en cours de création
DGFIP (suppléante)	DARROBERS	Martine	adresse mail générique en cours de création
DGFIP	RICHOILLEY	Dominique	adresse mail générique en cours de création
DGFIP (suppléant)	ILZIZINE	Vladimir	adresse mail générique en cours de création
La Poste	MANSOUR OUAHCHIA	Zouhra	<a href="mailto:zouhra.mansour-ouahchia@laposte.fr">zouhra.mansour-ouahchia@laposte.fr</a>
La Poste	HAEGELI	Isabelle	<a href="mailto:isabelle.haegli@laposte.fr">isabelle.haegli@laposte.fr</a>
Min. Intérieur	Asencio	Séraphin	<a href="mailto:seraphin.asencio@allier.gouv.fr">seraphin.asencio@allier.gouv.fr</a>
Min. Justice	Mme GIRAUDON,	Sabrina	Coordnatrice du CDAD
Min. Justice			
MSA	Centre de Contacts		

Pôle Emploi	VILETTE	Sandrine	<a href="mailto:sandrine.vilette@pole-emploi.fr"><u>sandrine.vilette@pole-emploi.fr</u></a>
Pôle Emploi	BUDAK	Ummu	<a href="mailto:ummu.budak@pole-emploi.fr"><u>ummu.budak@pole-emploi.fr</u></a>
Pôle Emploi	GOUTERON	Stephanie	<a href="mailto:stephanie.gouteron@pole-emploi.fr"><u>stephanie.gouteron@pole-emploi.fr</u></a>
Pôle Emploi	HOUTTEVILLE	Elise	<a href="mailto:elise.houtteville@pole-emploi.fr"><u>elise.houtteville@pole-emploi.fr</u></a>
Pôle Emploi	ROUGANNE	Pauline	<a href="mailto:pauline.rouganne@pole-emploi.fr"><u>pauline.rouganne@pole-emploi.fr</u></a>

## Annexe 6

### « Mandat type »

#### **d'un aidant réalisant des démarches administratives numériques au bénéfice d'une personne aidée**

Monsieur/Madame X ....., habitant ....., tel. ....,

reconnait avoir mandaté

Monsieur/Madame Y....., exerçant la fonction de .../ dans .....(*précisez la structure/l'organisme*), tel....

pour réaliser les démarches administratives numériques suivantes ..... (*précisez lesquelles*) me concernant.

A cette fin :

Monsieur/Madame X ... autorise

Monsieur/madame Y .... à utiliser ses données à caractère personnel suivantes ..... (*précisez lesquelles*)

Monsieur/Madame Y... a rappelé à Monsieur/Madame X .... : l'objet de l'intervention ; la raison pour laquelle ses informations sont collectées et leur utilité ; l'existence de droits sur ses données (accès, rectification, suppression, etc.); la possibilité pour l'utilisateur de retirer à tout moment son consentement.

Monsieur/Madame Y.... s'engage à :

1°/- utiliser les données à caractère personnel strictement nécessaires à la réalisation de ces seules démarches administratives\* ;

2°/- conserver les données à caractère personnel strictement nécessaires à ces démarches le seul temps strictement nécessaire à leur réalisation ;

3°/ détruire, dès la réalisation de ces démarches, les données à caractère personnel en sa possession.

Le présent mandat prend fin à compter de la réalisation des démarches précitées. A défaut, il est valable pour une durée d'un an renouvelable.

Date, Lieu et Signature

Date, Lieu et Signature

Monsieur/Madame X	Monsieur/Madame
-------------------	-----------------

\* Il convient de préciser pour le cas où ils le seraient, que les codes et identifiants de l'utilisateur sont inclus dans ces données.

## Accusé de réception d'un acte en préfecture

DELIBERATION N° 14 DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 13 FEVRIER

Objet de l'acte : 2020 - MAISON DE SERVICE AU PUBLIC - CNVENTION

DEPARTEMENTALE FRANCE SERVICES

.....  
Date de décision: 13/02/2020

Date de réception de l'accusé 12/03/2020

de réception :

.....  
Numéro de l'acte : 13FEV2020\_14.

Identifiant unique de l'acte : 003-200071363-20200213-13FEV2020\_14a-DE

.....  
Nature de l'acte : Délibération

Matières de l'acte : 9 .1

Autres domaines de competences

Autres domaines de competences des communes

Date de la version de la 29/08/2019

classification :

.....  
Nom du fichier : 14.pdf ( 99\_DE-003-200071363-20200213-13FEV2020\_14A-DE-  
1-1\_1.pdf )