



www.ccbrianconnais.fr

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

DELIBERATION

N°2019-112 du 17 décembre 2019

**OBJET – Maisons France Services :
autorisation de signature d'une convention
départementale**

Rapporteur : M. Jean-Louis CHEVALIER, vice-président

Annexes : Projet de convention et ses annexes

Le 17 décembre 2019 à 18 heures 30, le Conseil Communautaire s'est réuni en séance ordinaire, suite à la convocation du 11 décembre 2019 en la salle du Conseil, Les Cordeliers, sous la présidence de M. le président, M. Gérard FROMM.

Présents : 27

Nombre de pouvoirs : 7

M. Jean-Pierre SEVREZ est nommé secrétaire de séance.

Sont présents : M. Gérard FROMM, Mme Francine DAERDEN, M. Eric PEYTHIEU, M. Maurice DUFOUR, Mme Marie MARCHELLO, M. Alain PROREL, Mme Renée PÉTELET, M. Mohamed DJEFFAL, Mme Claude JIMENEZ, M. Romain GRYZKA, Mme Catherine VALDENNAIRE, M. Bruno MONIER, Mme Catherine MUHLACH, M. Jean-Franck VIOUJAS, M. Jean-Pierre SEVREZ, Mme Anne-Marie FORGEUX, M. Roger GUGLIEMMETTI, M. Guy HERMITTE, M. Jean-Louis CHEVALIER, M. Pierre LEROY, M. Nicolas GALLIANO, M. Gilles PERLI, M. Emeric SALLE, M. Thierry BOUCHIÉ, M. Olivier FONS, M. Sébastien FINE, Mme Patricia ARNAUD.

Ont donné pouvoir : Mme Nicole GUÉRIN à M. Alain PROREL
Mme Fanny BOVETTO à Mme Claude JIMENEZ
M. Yvon AIGUIER à M. Mohamed DJEFFAL
M. Gilles MARTINEZ à M. Gérard FROMM
M. Jean-Marius BARNEOUD à M. Jean-Franck VIOUJAS
Mme Catherine BLANCHARD à M. Gilles PERLI
Mme Martine ALYRE à M. Nicolas GALLIANO

Vu les statuts de la Communauté de Communes du Briançonnais modifiés par arrêté préfectoral n°05-2019-07.05.004 du 05/07/2019,

Vu la circulaire du premier Ministre n°6094/SG du 1^{er} juillet 2019 relative à la création de France Services et ses annexes :

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

Considérant la mise en place de ce réseau France Services, s'appuyant sur la refonte du réseau existant des Maisons de services au public, la démarche de labellisation « Maison France Services » engagée par l'Etat,

Considérant le 4^{ème} Comité interministériel de la transformation publique du 15 novembre 2019 avec l'annonce par le Premier Ministre des 460 maisons France Services labellisées au 1^{er} janvier 2020, dont 8 dans les Hautes-Alpes, dont le projet porté par la communauté de communes du Briançonnais,

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE

Reçu le 20/12/2019

Publié le 20/12/2019

Considérant les missions de ces Maisons France Services, faciliter et simplifier la relation des usagers aux services publics en les accompagnant dans leurs démarches administratives et en proposant une médiation numérique,

Considérant l'accord-cadre national France Services signé le 12 novembre 2019 par l'Etat avec les 9 partenaires nationaux (Pôle Emploi, Caisse d'Allocations Familiales, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Mutualité Sociale Agricole, Caisse d'Assurance Retraite et Santé Au Travail, La Poste, Ministère de l'Intérieur, Direction Départementale des Finances Publiques, Ministère de la Justice) pour une durée de 3 ans,

Considérant l'élaboration, par la Préfecture des Hautes-Alpes, d'une convention départementale qui sera conclue entre l'Etat, les structures labellisées, le Département des Hautes-Alpes, les 9 partenaires nationaux pré-cités et les partenaires locaux SOLIHA, Centre d'Information des Droits des Femmes et de la Famille, Agence Départementale pour l'Information sur le Logement 04/05 et Cap Emploi,

Vu l'avis du Bureau du 25 novembre 2019,

Le Conseil Communautaire à la majorité : (5 votes contre : Francine DAERDEN, Olivier FONS, Bruno MONIER, Romain GRYZKA, Catherine MUHLACH ; 10 abstentions : Eric PEYTHIEU, Catherine VALDENNAIRE, Claude JIMENEZ, Fanny BOVETTO, Roger GUGLIELMETTI, Renée PETELET, Marie MARCHELLO, Maurice DUFOUR, Pierre LEROY, Anne-Marie FORGEOUX)

- Approuve le projet de convention départementale des Maisons France Services et ses annexes ci-joints.
- Autorise le Président ou son représentant à signer ladite convention.

Ainsi fait et délibéré les : jour, mois et an susdits.

Pour copie conforme
Le président,


Gérard FROMM



Date affichage : 20 DEC. 2019

Convention départementale France Services**Convention départementale des structures France Services
Département des Hautes-Alpes
(avec 6 annexes)****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'État 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 labellisation 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'État, 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

Convention départementale France Services



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.

Un accord cadre national France Services a été signé le 12 novembre 2019 avec les partenaires nationaux pour une durée de trois ans à compter de sa signature et prendra fin en 2022.

Ceci exposé, il a été arrêté et convenu des dispositions suivantes :

Art. 1- Objet de la Convention

Cette convention a pour objet de :

- définir les modalités d'organisation et de gestion des France Services qui sont présentes dans le département,
- organiser les relations entre
 - les gestionnaires des France Services (ci-après dénommés « gestionnaires France Services ») et
 - les représentants locaux des différents 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.

D'autre part, dans le cadre de la stratégie de lutte contre la pauvreté, un réseau d'Accueil Social Inconditionnel de Proximité est déployé sur le territoire des Hautes-Alpes permettant un accueil de

Convention départementale France Services



proximité, une écoute et une orientation adaptée pour les usagers entre les structures France Services et les Maisons des Solidarités du Département.

Art. 2- Missions – Prestations rendues au public

2.1 Missions principales

Conformément au bouquet de services, 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.

Pour les missions relevant des opérateurs nationaux partenaires du dispositif, les France Services pourront utilement se reporter au référentiel de l'offre de service de base figurant en annexe 2.

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

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

Convention départementale France Services



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 minimal, 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 mettent en œuvre les moyens prévus par la Charte nationale d'engagement France Services.

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.

Le 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. Il désigne le personnel de la structure 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.

Convention départementale France Services



Les horaires d'ouverture de la structure sont également affichées 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 72 heures 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 suivants : 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.

Convention départementale France Services



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

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.

Convention départementale France Services



4.6 Déontologie – confidentialité

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

Les France Services sont responsables de la mise en œuvre de l'ensemble des services recensés dans le bouquet de services.

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 » ;

Convention départementale France Services



- 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

Convention départementale France Services



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 opérateurs et 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 de la « grille d'évaluation » ;
- des mesures de qualité de service rendue 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 nationale d'engagement et de l'Accord cadre national France Services, les partenaires signataires définissent avec les gestionnaires France Services de manière efficace et équitable, 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.

Convention départementale France Services



Les partenaires s'engagent à participer aux comités de pilotages organisés par les France Services annuellement.

Les partenaires s'engagent à respecter la Charte nationale d'engagement dont les principes sont les suivants : la présence de tous les partenaires dans chaque structure (back office opérationnel) ; la liberté pour chaque porteur d'adapter son offre au-delà de l'offre socle aux besoins de son territoire ; la qualité de l'accueil et de service est homogénéisée au moyen d'une formation obligatoire de tous les agents ; les actions relatives au numérique sont une priorité (lutte contre l'illectronisme, atelier d'initiation aux usages numériques...)

Les partenaires s'engagent sur l'ensemble des missions pour toutes les France Services du réseau (offre de base).

Les partenaires précisent l'offre complémentaire qu'ils souhaitent mettre en place dans les annexes de la présente convention.

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 structure 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 partenaires signataires s'engagent à former le personnel des France Services sur leur offre de services et de manière à ce qu'il dispose des informations nécessaires à la mise en œuvre des actions conjointement définies.

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.

Convention départementale France Services



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 signataires 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 signataires 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 facilement 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 réguliers. Il fixe des axes de progrès à moyen terme pour renforcer les actions des France services.

Convention départementale France Services



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

Art. 7- Adhésion ou retrait de partenaires locaux

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

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

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

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

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

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

Art. 9 - Durée de la présente convention

A compter de sa signature, la présente convention est établie avec tacite reconduction, pour une durée ne pouvant excéder celle de l'Accord cadre national, avec tacite reconduction. Elle pourra être complétée le cas échéant par voie d'avenants.

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.

Convention départementale France Services

A défaut, tout litige est soumis aux tribunaux compétents.

Art. 11- Composition de la convention

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

Fait à , le

Les signataires :

La Préfète,

Département des Hautes-Alpes,

Les gestionnaires France Services :

Communauté de communes Serre-Ponçon

Communauté de communes Buech Dévoluy

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE

Reçu le 20/12/2019

Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services

Communauté de communes Sisteronais-Buech

Communauté de communes Serre-Ponçon Val
d'Avance

Communauté de communes Pays des Écrins

Communauté de communes Briançonnais

Convention départementale France ServicesLes partenaires France Services :

Pôle Emploi	Caisse d'Allocations Familiales / Caisse Primaire d'Assurance Maladie
Mutualité Sociale Agricole	Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail
La Poste	Ministère de l'Intérieur
Direction Départementale des Finances Publiques	Ministère de la Justice

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE

Reçu le 20/12/2019

Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services

Centre d'Information des Droits des Femmes et de la
Famille

SOLIHA

Agence Départementale pour l'Information sur le
Logement 04/05

Handirect 05

Mission Jeunes 05

Convention départementale France Services



Liste des annexes

Annexe 1 : « Charte nationale d'engagement »

Annexe 2 : Bouquet de services France Services

Annexe 3 : Accord cadre national France Services

Annexe 4 : Modalités de gestion des structures France Services

Annexe 5 : Offre complémentaire par partenaire

Annexe 6 : Tableau récapitulatif des référents

Annexe : **1** et Annexe 2

CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENT FRANCE SERVICES



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

cget
Commissariat
général
à l'égalité
des territoires

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE

Reçu le 20/12/2019

Publié le 20/12/2019



PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ENGAGEMENT N°1 – ŒUVRER

POUR UN SERVICE DE QUALITÉ

1.1 Socle commun de la qualité de service au public

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

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

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

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

1.2 Accès au numérique

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

administratives dématérialisées (imprimante et scanner).

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

1.3 Promotion de l'inclusion numérique

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

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

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

remettant un Pass numérique pour des publics éloignés ;

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

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

1.4 Lutte contre le non-recours aux droits

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

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

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

1.5 Effectifs requis

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

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

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

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

1.6 Accessibilité

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

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

1.7 Qualité de l'accueil

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

1.8 Confidentialité

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

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

Les agents s'engagent à faire preuve de discrétion.

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

1.9 Echanges de bonnes pratiques

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

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

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



ENGAGEMENT N°2 – ŒUVRER POUR

UN SERVICE DE PROXIMITÉ

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

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

2.2 Principe de cohérence territoriale de l'offre de services

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

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

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

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

2.3 Itinérance

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

2.4 Horaires d'ouverture

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

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

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

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

2.5 Promotion des initiatives locales

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

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

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

2.6 Maison des saisonnalités

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

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

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



ENGAGEMENT N°3 – ŒUVRER

POUR UN SERVICE MUTUALISÉ

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

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

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

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

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

3.2 Transparence sur les résultats de qualité de service

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

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

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

3.3 Comités de pilotages

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

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

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

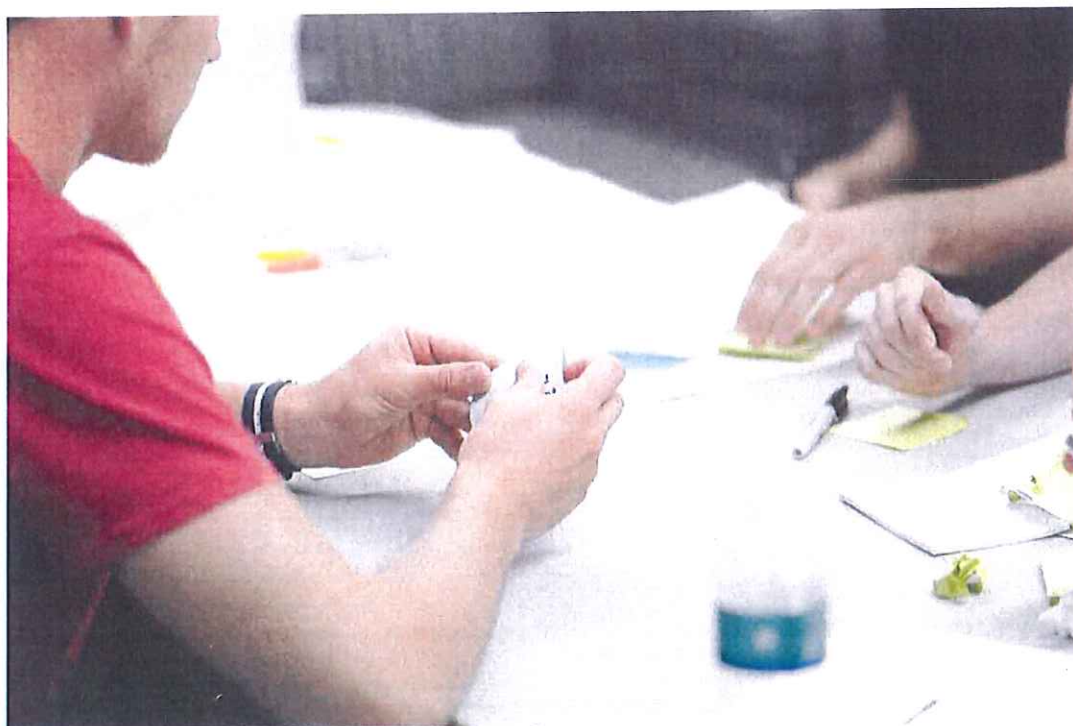
Des usagers peuvent également être conviés à ces comités annuels.

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

3.4 Accès aux plateformes des opérateurs et services partenaires

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

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





ENGAGEMENT N°4 – FORMER LES

AGENTS FRANCE SERVICES

4.1 Compétences des agents

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

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

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

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

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

4.2 Obligation de formation

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

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

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

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

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

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

4.3 Accessibilité des formations

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

4.4 Connaissances relatives à la gestion

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

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



ENGAGEMENT N°5 – VALORISER

FRANCE SERVICES

5.1 Animation territoriale

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

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

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

5.2 Signalétique

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

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

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

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

BOUQUET DE SERVICES

FRANCE SERVICES



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
retraiteJe cherche
un emploiJe suis affilié à la
MSAInformations
jeunesse

Pages 3 à 5

Prévention santé

Je cherche à
rembourser mes
soinsJe suis en
situation de
handicap

Je prends soin de ma santé

Pages 6 à 7

Etat civil et famille

Je perds un
procheJ'établis mes
papiers
d'identité

Je donne naissance

Pages 8 à 9

Justice

Je fais face à un
litige ou un
conflitJe suis victime
d'une
infraction

Page 10

Budget

Je déclare mes
impôtsJe connais des
difficultés
financièresJe fais face à un litige de
consommation

Pages 11 à 13

Logement, mobilité et courrier



Je me déplace

Je gère mon
énergieJ'ai besoin
service postalJe cherche une
allocation
logement

Pages 14 à 15

Formation, emploi et retraite



Je prépare ma retraite

Accompagnement :

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

Numérique :

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

Démarches :

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



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

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



Je cherche un emploi

Accompagnement :

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



Je suis affilié à la MSA

Numérique :

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

Démarches :

- ✿ Vous fournir de la documentation (flyers, affiches) et vous relayer les campagnes d'information de Pôle emploi (leurs événements locaux et sur les emplois saisonniers).
- ✿ 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).

Accompagnement :

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

Numérique :

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

Démarches :

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



Informations jeunesse

Accompagnement :

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

Numérique :

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

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



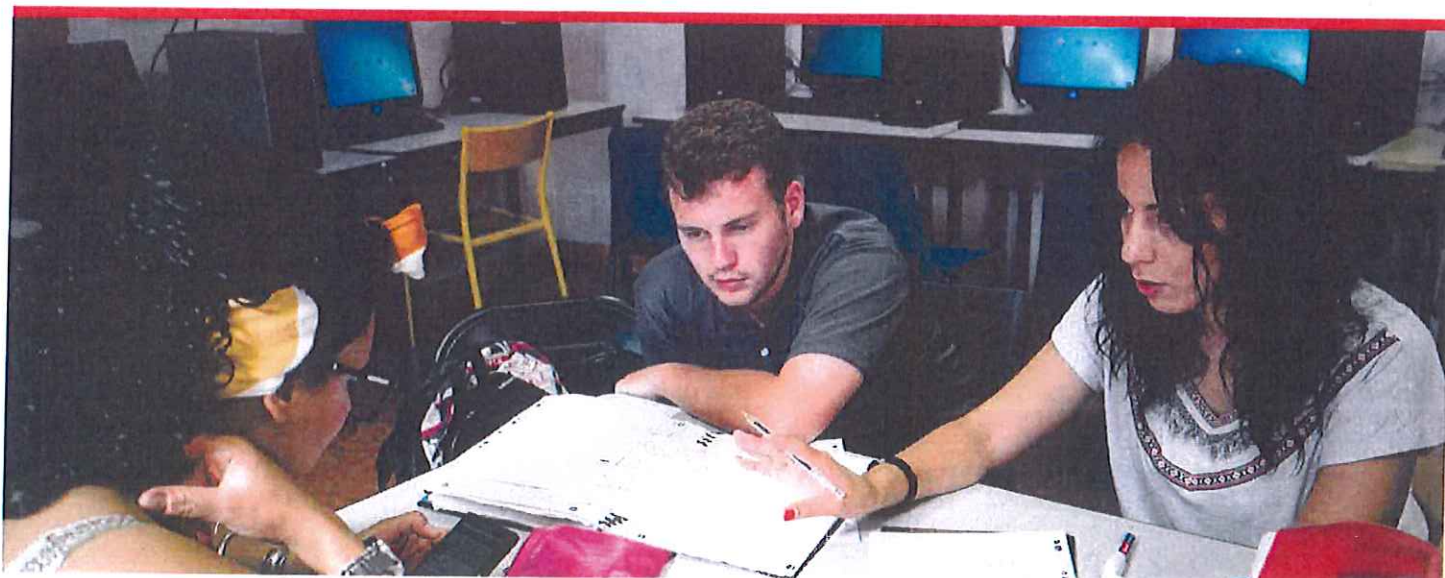
l'Assurance
Retraite



pôle emploi



santé
famille
retraite
services





Prévention santé



Je cherche à rembourser mes soins

Accompagnement :

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

Numérique :

- ✱ Vous orienter vers l'utilisation du site 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.

Service de conseil et d'accompagnement des personnes handicapées



Je suis en situation de handicap

Accompagnement :

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

Numérique :

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

- ✿ Vous garantir un accès aux imprimantes et scanners.

Démarches :

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



Je prends soin de ma santé

Accompagnement :

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

Numérique :

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

Démarches :

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

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



PASSEPORT

Etat civil et famille



Je perds un proche

Accompagnement :

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

Numérique :

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



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

Démarches :

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



J'établis mes papiers d'identité

Accompagnement numérique :

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



Je donne naissance

Accompagnement :

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

Numérique :

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

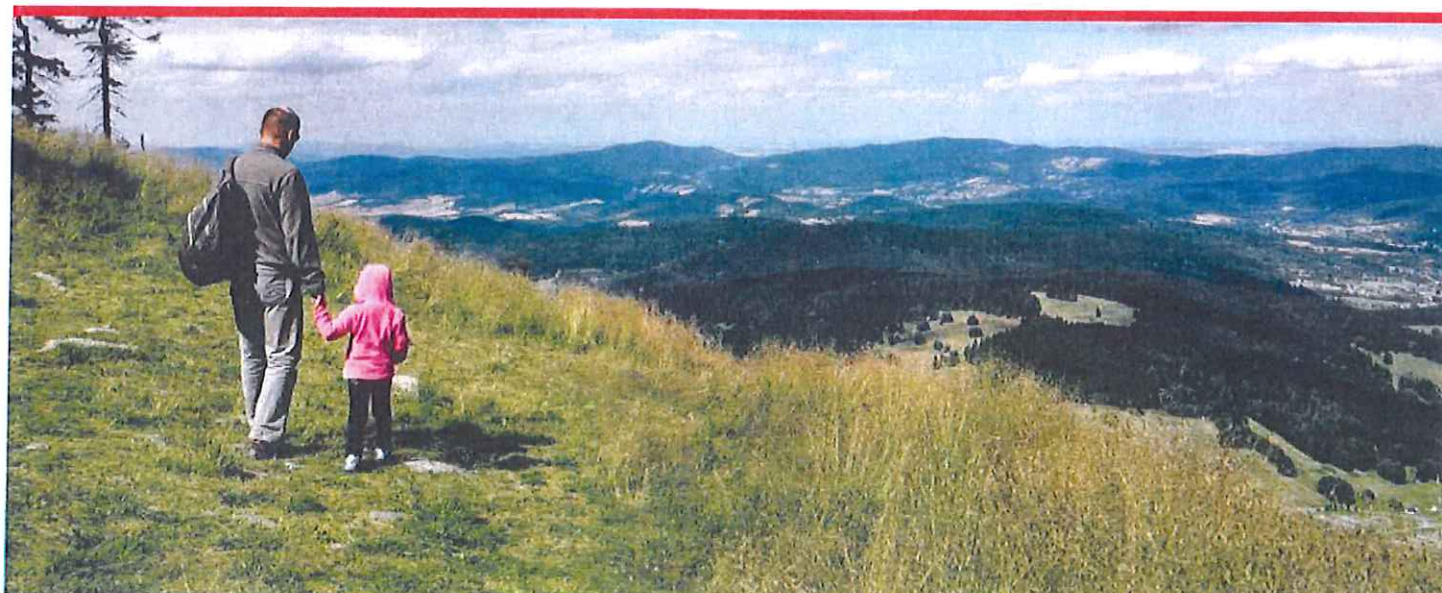


Affilié à la MSA? L'agent vous accompagnera en cas de naissance.
Voir rubrique dédiée page 3.

Démarches :

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

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





Justice



Je fais face à un litige ou un conflit

Accompagnement :

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

Numérique :

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

Démarches :

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



Je suis victime d'une infraction

Accompagnement :

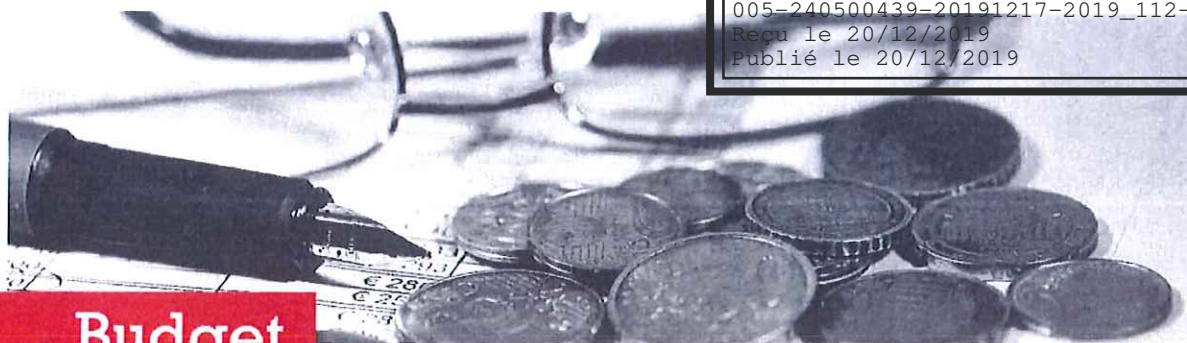
- ✿ Vous assurer un premier accueil de proximité et vous renseigner sur l'aide aux victimes.
- ✿ Informations et orientation en matière de violences sexistes et sexuelles.
- ✿ Vous orienter vers une association d'aide aux victimes pour un accompagnement social, juridique et psychologique.
- ✿ Vous présenter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

Démarches :

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

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





Budget



Je déclare mes impôts

Accompagnement :

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

Numérique :

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

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

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



Je connais des difficultés financières

Accompagnement :

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



Je fais face à un litige de consommation

particulier les départements et les CCAS.

Numérique :

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

Démarches :

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

Accompagnement

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

Numérique

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

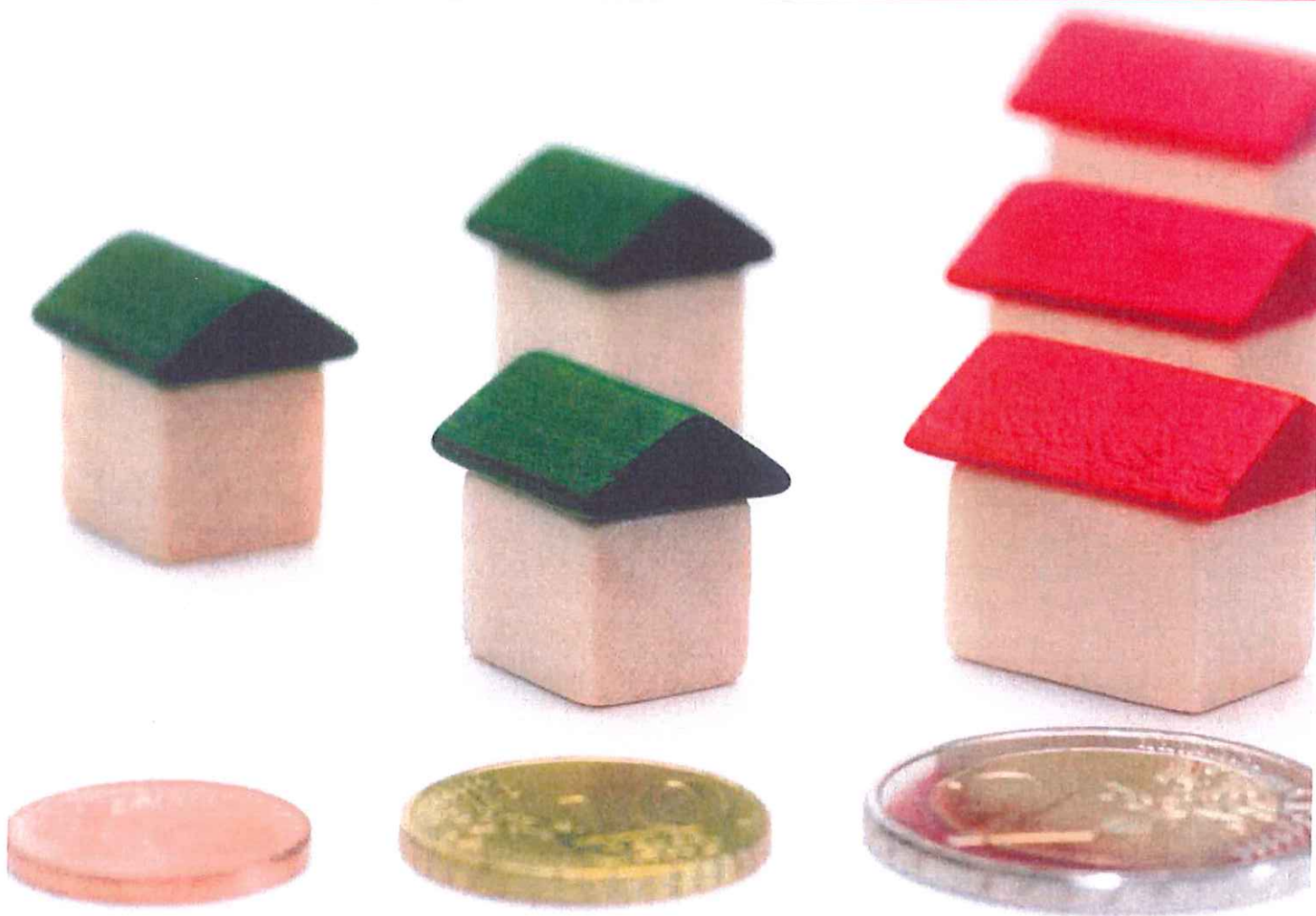
Démarches

- ✿ Vous mettre à disposition la documentation produite par la

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

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

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





Logement, mobilité et courrier



Je me déplace

Accompagnement :

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

Numérique :

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



Je gère mon énergie

Accompagnement :

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



J'ai besoin service postal

Accompagnement :

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

Numérique :

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



Je cherche une allocation logement

Accompagnement :

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

Numérique :

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

Démarches :

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

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



AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE

Reçu le 20/12/2019

Publié le 20/12/2019

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.



AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE

Reçu le 20/12/2019

Publié le 20/12/2019

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE

Publié le 20/12/2019

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, Dgfp, 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^{er} 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	Part
	apurement dette	
CNAV	213 598 €	5%
MSA	384 476 €	9%
CNAF	469 915 €	11%

AR Prefecture		
005-240500439-20191217-2019_112-DE		
CNAMTS	427 195 €	10%
Pôle Emploi	512 634 €	12%
GRDF	128 159 €	3%
FNADT	2 135 977 €	50,00%
Total	4 271 954	100,00%

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^{er} 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 territorial, 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
Ministère de l'Intérieur	15%	2 192 400 €
DGFIP	15%	2 192 400 €
CNAV	6%	876 960 €
MSA	6%	876 960 €
CNAF	13%	1 900 080 €
CNAM	15%	2 192 400 €
Pôle Emploi	15%	2 192 400 €
La Poste	15%	2 192 400 €
Ministère de la Justice	0%	0 €
<i>Sous-total FIO</i>	<i>100%</i>	<i>14 616 000 €</i>
Dont versé aux CT/ASSO		12 600 000 €

		AR Prefecture 005-240500439-20191217-2019_112-DE Reçu le 20/12/2019 Publié le 20/12/2019	
Dont versé aux postales		2 076 000 €	
FNADT		14 616 000 €	
Fonds postal de péréquation territorial		13 078 000 €	
TOTAL		42 22 000 €	

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^{er} 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 collégialement 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.

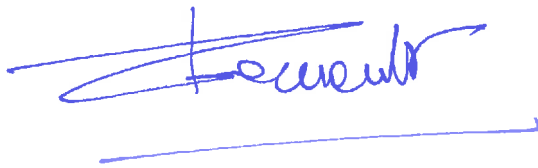
Fait à Paris, le 12 novembre 2019

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

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

Jacqueline GOURAULT



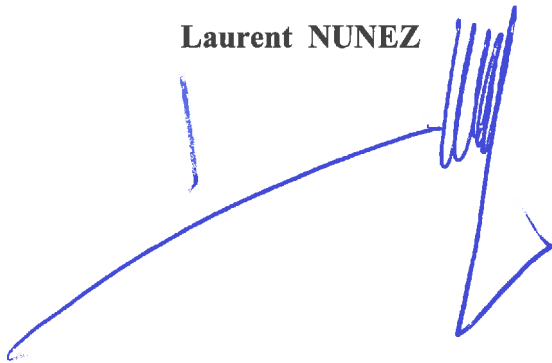
En présence de Madame la Ministre du
Travail

Muriel PENICAUD



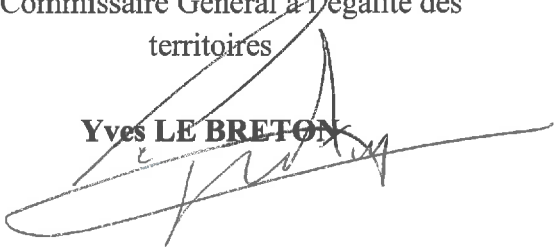
En présence de Monsieur le
Secrétaire d'Etat auprès du ministre
de l'Intérieur

Laurent NUNEZ



Le Commissaire Général à l'égalité des
territoires

Yves LE BRETON



Le Secrétaire général du ministère de
l'Intérieur

AR Prefecture
005-240500439-20191217-2019_112-DE
Publié le 20/12/2019

Christophe MIRMAND



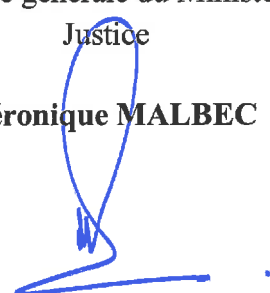
Le Directeur de l'Investissement de la
Banque des territoires de la Caisse des dépôts
et consignations

Antoine TROESCH



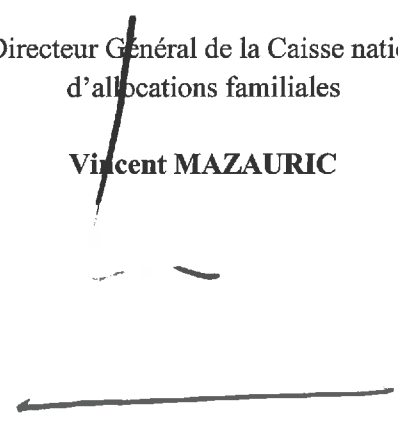
La Secrétaire générale du Ministère de la
Justice

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



7 La Direction de l'intervention Sociale et de
l'Accès aux Soins de la Caisse nationale de
l'assurance maladie

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE

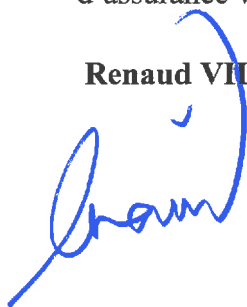
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

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

MD Le Président de l'Union Nationale des PIMMS

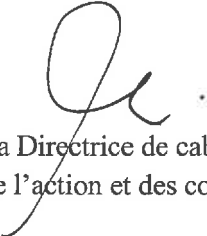
Michel DERDEVET



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

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

005-2405	00439-20191217-2019_112-DE
Reçu le	20/12/2019
Publié le	20/12/2019

Convention départementale France Services



Annexe 4 : Modalités de gestion de la structure France Services

1- Personnel

1.1 Responsable de l'animation, de la gestion et du management

Ce paragraphe précise les décisions que le responsable peut prendre ou déléguer.

Pour les structures France Services ayant un Responsable d'animation et de gestion, celui-ci participera à la gestion administrative et financière de la structure France Services. Le Responsable participera à la définition de la stratégie de développement de la structure France Services et à la création des partenariats nécessaires pour le bon fonctionnement de la structure France Services. Enfin, le Responsable assurera le management de l'équipe composant la structure France Services ; participera à l'élaboration et à la mise en œuvre des animations et événementiels en lien avec les thématiques de la structure France Services (exemples : organisation du Forum pour l'emploi ou autres...)

1.2 Personnel d'accueil

L'équipe se compose d'agents médiateurs chargés de l'accueil des usagers. Ces chargés d'accueil ont pour mission de participer à l'animation d'un point d'accueil généraliste en vue de :

- faciliter l'accès aux services publics partenaires aux habitants de la zone d'implantation de la structure
- permettre aux usagers d'exprimer tout type de demande en relation avec les institutions ou avec les structures dédiées compétentes (administrations, services sociaux, emploi-formation...)

Les chargés d'accueil informent, assurent le traitement et le suivi administratif des demandes et participent à la gestion administrative de la structure.

1.3 Personnels relevant des partenaires qui participent à la structure France Services : conditions dans lesquelles ils exercent leurs fonctions

Les personnels des partenaires qui réalisent des permanences à la structure France Services du territoire utilisent un bureau équipé d'un téléphone, d'une possibilité de connexion internet, d'un ordinateur.

Le cas échéant, les partenaires précisent ce paragraphe.

Convention départementale France Services



1.4 Formation

Tout agent d'accueil s'engage à suivre les formations qui seront dispensées au niveau national et par les partenaires.

2- Équipement et locaux

2.1 Local

Ce paragraphe décrit les locaux qui sont mis à disposition. Ils sont composés :

- d'un espace d'attente pour les usagers et de consultation des offres d'emploi
- d'un poste informatique relié à Internet
- d'un bureau de confidentialité mis à disposition des partenaires pour leurs permanences
- d'une salle de réunion pour les accueils collectifs et réunions internes
- de sanitaires accessibles au public
- d'un fax et d'une photocopieuse.

2.2 Équipement

L'équipement des France Services est propriété du gestionnaire.

Des équipements peuvent être mis à disposition des usagers dans les structures France Services tels qu'un point multimédia connecté à Internet, ou borne multiservice, webcam...

2.3 Technologie de l'Information et de la Communication

Les ordinateurs sont propriétés de chaque structure France Services.

Les partenaires peuvent mettre à disposition du matériel moyennant un contrat définissant les conditions de cette mise à disposition.

Précisions des partenaires le cas échéant sur l'usage attendu des ordinateurs.

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services**3- Financement**

Le gestionnaire France Services prend en charge les loyers, charges courantes, frais de personnel et toutes dépenses de fonctionnement de la structure France Services.

L'État et les partenaires nationaux contribuent au travers du FNADT et Fonds Inter Opérateurs au financement des charges de fonctionnement des France Services.

Les montants sont définis annuellement par circulaire.

Les partenaires locaux déclineront le cas échéant leurs participations financières.

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services**Annexe 5 : Offre complémentaire définie par partenaire****I- Partenaires nationaux :**

- Pôle Emploi
- Caisse d'Allocations Familiales / Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail
- La Poste
- Mutualité Sociale Agricole
- Ministère de l'Intérieur
- Ministère de la Justice
- Direction Départementale des Finances Publiques

II- Partenaires locaux :

- Département des Hautes-Alpes
- Solidaires pour l'habitat (SOLIHA)
- Agence Départementale Information sur le Logement (ADIL 04/05)
- Handirect 05
- Mission Jeunes 05
- Centre d'Information sur les Droits des Femmes et de la Famille

III- Partenariat spécifique

- Département des Hautes-Alpes

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services**I - Offre de services des partenaires nationaux**

Convention départementale France Services



POLE EMPLOI

I- Permanences :

Pôle emploi Provence-Alpes-Côte d'Azur n'assurera pas de permanences au sein des structures France Services.

Toutefois, au regard de la spécificité inhérente à la création de la structure France Services d'Embrun, Pôle emploi Provence-Alpes-Côte d'Azur maintiendra dans les locaux de la structure France Services le Point Relais préexistant, lequel inclut la mise à disposition d'un PILA (Poste Informatique en Libre Accès).

Description :

- Un meuble informatique
- D'un PC préprogrammé sur Pole-emploi.fr ; permettant aux demandeurs d'emploi de se connecter sur leur espace et de réaliser l'ensemble des opérations sur leur compte.
- D'une imprimante-scanner reliée au réseau permettant aux demandeurs d'emploi de scanner les documents liés à leur dossier.

Les modalités de gestion et de mise à disposition des locaux seront précisées dans une convention bilatérale avec le gestionnaire France Services.

II- Rendez-vous ponctuels :

Entretiens sur rendez-vous, nécessitant la mise à disposition ponctuelle d'un espace de travail, en fonction des disponibilités : bureau respectant la confidentialité des échanges, équipé de matériel informatique, permettant de mener des entretiens qui pourront être en physique ou en visio.

III- Nom du référent :

Mme Marie-Christine Brun, Directrice Adjointe Agence Pôle Emploi de Gap : 04 92 52 80 65/ m-christine.brun@pole-emploi.fr

IV/ Formation du personnel :

Le partenaire s'engage à informer et former régulièrement le personnel des structures France Services sur l'offre de services définie dans le Bouquet de services.

V/ Documentation :

Le partenaire s'engage à transmettre aux France Services la documentation (flyers et numérique) et relayer les campagnes d'information et actualités concernant le domaine de l'emploi.

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services**VI/ Traitement des dossiers et des questions :**

Le partenaire s'engage à traiter les questions et les dossiers transmis par les structures France Services dans les plus brefs délais.

Convention départementale France Services



Caisse d'Allocations Familiales et de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CAF/CPAM)

Les missions de la Caisse d'Allocations Familiales et de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie :

La CAF soutient ses allocataires dans leur vie quotidienne par le versement de plus de 20 prestations légales liées à la famille, au logement, à la précarité et au handicap. Ses principales missions :

- Accompagner la naissance et aider les parents à concilier vie familiale et vie professionnelle ;
- Améliorer la vie quotidienne des familles et favoriser l'épanouissement des enfants ;
- Contribuer à l'amélioration de l'habitat et du cadre de vie ;
- Soutenir les familles en situation de vulnérabilité et animer la vie sociale.

Une offre de service de travail social à destination des allocataires à titre familial avec enfant à charge est proposée. Elle porte sur des événements fragilisants : décès enfant ou parent, séparation/divorce, impayés de loyer, familles monoparentales bénéficiaires de certaines prestations. Dans ce cadre, les allocataires peuvent être orientés vers les travailleurs sociaux de la CAF des Hautes-Alpes.

Les Caisses Primaires d'Assurance Maladie protègent les assurés contre les risques maladie, maternité, invalidité et accidents du travail/maladies professionnelles.

Parmi leurs nombreuses missions, on trouve :

- l'**affiliation des assurés** sociaux et la **gestion de leurs droits** à l'Assurance Maladie
- La lutte contre le renoncement aux soins (PFIDASS)
- La facilitation du parcours santé par l'ouverture du dossier médical partagé (DMP)
- le **traitement des feuilles de soins et des prestations** d'assurance maladie : remboursement des soins, paiement des indemnités journalières ou encore avance des frais médicaux aux bénéficiaires de la CMU complémentaire
- le **traitement des demandes de pensions** d'invalidité et leur versement
- l'**instruction des déclarations** d'accident du travail ou de maladies professionnelles - en lien avec le service médical de l'Assurance Maladie – et l'indemnisation des victimes ou de leur ayants-droits (soins médicaux, indemnités journalières ou rentes en cas d'incapacité)
- le développement d'une **politique de prévention et de promotion** de la santé (dépistage des cancers, des déficiences, etc.) Pour cela, l'Assurance Maladie s'appuie sur un réseau de 89 centres d'examen de santé qui proposent aux assurés des actions de prévention individualisées selon l'âge et les facteurs de risque

Convention départementale France Services



En matière d'accueil physique, la Caisse des Hautes-Alpes s'engage à accueillir, informer et accompagner ses usagers dans ses différents points d'accueil répartis sur l'ensemble du département (siège de Gap, agence de Briançon, points relais MSAP / Structures France Services, permanences extérieures).

I – Permanences :

Un conseiller accueil polyvalent tient en mode flux, des permanences administratives CAF/CPAM dans sept communes :

- Structures France Services : Laragne-Monteglin, Serres, L'Argentière-La-Bessée, Embrun
- MJC de Veynes
- MSAP : Guillestre, Aiguilles

II- Rendez-vous ponctuels :

En Cpm, lorsque les agents des structures France Services ne sont pas en capacité de répondre à la demande de l'assuré, ils sont invités à proposer un rendez-vous physique Cpm, en priorité via le compte ameli (pour les adhérents) ou via la plate-forme téléphonique au 3646 (pour les non adhérents au compte ameli).

En Caf, dans cette même situation de non-réponse à un allocataire, l'agent MFS est invité à proposer la prise d'un rendez-vous physique Caf via le site caf.fr.

III- Noms des référents :

CAF : Nicolas Pierron – manager de la relation client CAF – Tél : 04 92 53 10 91 - mail : relation-clients.cafgap@caf.cnafmail.fr

CPAM : Grégory Clary – Manager de la relation client CPAM - Tél : 04 92 53 11 70 - mail : relation.clients.cpam-gap@assurance-maladie.fr

Caisse des Hautes-Alpes – Jeannine Prêcheur – responsable de la relation client CAF/CPAM - Tél : 04 92 53 10 63 - Mail : relation-clients.cafgap@caf.cnafmail.fr

IV- Visio :

Boîtes mail dédiées aux demandes de visio rendez-vous CAF/CPAM :

. CAF :

visiordv.cafgap@caf.cnafmail.fr

La CAF des Hautes-Alpes rappellera l'allocataire systématiquement afin d'analyser sa demande. Si une réponse satisfaisante est apportée à l'allocataire, le visio rendez-vous ne sera pas confirmé et la structure France Services sera informée par courriel de la clôture de l'intervention.

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services**. CPAM :**

relation.clients.cpam-gap@assurance-maladie.fr

La CPAM des Hautes-Alpes rappellera l'assuré systématiquement afin d'analyser sa demande. Si une réponse satisfaisante lui est apportée, le visio rendez-vous ne sera pas confirmé et la structure France Services sera informée par courriel de la clôture de l'intervention.

Une réponse sera apportée par les conseillers accueil sous 72 heures.

Convention départementale France Services**Caisse d'Assurance Retraite et Santé Au Travail (CARSAT)****Présentation des missions :**

La Carsat accompagne les assurés tout au long de leur carrière et au moment de la retraite. Elle exerce des missions dans les domaines de la retraite, de la prévention des risques professionnels et de l'action sociale.

I- Permanences :

La Carsat réalise des permanences à la structure France Services d'Embrun à raison de 2 journées par mois positionnées sur le 1^{er} et le 3^{ème} lundi du mois.

La structure France Services du Pays des Écrins accueille des assistantes sociales lors de permanences sur rendez-vous.

II- Rendez-vous ponctuels :

La Carsat peut réaliser des rendez-vous ponctuels dans le cadre de projets spécifiques qui auront été préalablement soumis à la Direction Retraite et obtenu son accord.

III- Noms des référents :

Référent principal : Nathalie BERTRAND : 0492531674 / nathalie.bertrand@carsat-sudest.fr

Référents suppléants : Marilyne TORA : 0490148088 / marilyne.tora@carsat-sudest.fr
Corinne ESPOSITO : 0490148085 / corinne.esposito@carsat-sudest.fr

IV- Visio :

La Carsat s'engage selon le cahier des charges France Services à réaliser du visio à partir du 1^{er} janvier 2020.

Convention départementale France Services**LA POSTE****Présentation des missions :**

- Informer sur les affranchissements disponibles.
- Accompagner dans les contrats de réexpédition du courrier, garde du courrier et les abonnements mobilités du Groupe La Poste.
- Répondre au besoin d'avoir une adresse en orientant vers un organisme domiciliaire.
- Accompagner sur l'utilisation des services en ligne et donner l'accès aux imprimantes et scanners.

I- Permanences :

Les bureaux de Poste sont suffisamment en proximité géographique de toutes les futures France Services voire parfois à la même adresse en plus d'une amplitude horaires large pour pouvoir être considérés comme des permanences.

II- Rendez-vous ponctuels :

Possibilité de prendre rendez-vous avec un bureau de poste de proximité.

III- Noms des référents :

Mme Ludivine MECHACHE : ludivine.mechache@laposte.fr

Mme Ange GUAZA : ange.guaza@laposte.fr

IV- Visio :

La Poste n'effectue pas de rendez-vous en visioconférence pour le moment.

Convention départementale France Services



MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE (MSA)

Présentation des missions :

La Mutualité Sociale Agricole (MSA) assure la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole et des ayants droits : exploitants, salariés (d'exploitations, d'entreprises, de coopératives et d'organismes professionnels agricoles), employeurs de main-d'œuvre.

En complément de sa mission de service public de la sécurité sociale, elle prend en charge la médecine du travail ainsi que la prévention des risques professionnels.

La MSA propose, dans le prolongement de son cœur de métier, une offre de services sur les territoires – non exclusivement réservée à des publics agricoles – qui participe à l'attractivité du milieu rural et au maintien du lien social.

I- Permanences :

La MSA est présente les jeudi et vendredi matin sur rendez-vous dans les locaux de la structure France Services de Laragne.

II- Rendez-vous ponctuels :

La MSA peut en fonction des besoins et de la demande dans les France Services organiser des rendez-vous ponctuels.

III- Noms des référents :

Mme ESPIN Marie	0490136340 espin.marie@alpesvacluse.msa.fr
Mme SABLAYROLLES Pascale	0490133695 sablayrolles.pascale@alpesvacluse.msa.fr
Mme MANCZAK Chantal	0490133696 manczak.chantal@alpesvacluse.msa.fr
Mme THERY Odile	0492401161 thery.odile@alpesvacluse.msa.fr
M. ASTOLFI Bruno	0490136796 astolfi.bruno@alpesvacluse.msa.fr

IV- Visio :

La MSA s'engage à organiser des rendez-vous en visioconférence.

Convention départementale France Services



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

La réforme Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG) a eu pour objectif d'apporter une nouvelle réponse aux besoins d'efficacité, de simplicité et d'accessibilité exprimés par les citoyens.

Le déploiement de téléprocédures pour demander et obtenir les cartes grises, permis de conduire, cartes nationales d'identité et passeports s'est inscrit dans cet objectif.

Les Maisons de Services au Public accompagnent, depuis fin 2017, les usagers pour effectuer les demandes sur le site de l'ANTS : passeports, carte d'identité.

Les structures donnent aux usagers un accès aux imprimantes et scanners.

Les structures aident les usagers pour constituer les dossiers ; comprendre les éléments sollicités et les pièces à joindre ; aider à la numérisation de documents à intégrer aux démarches en ligne (les documents scannés ne doivent pas être stockés).

Points numériques :

Le Ministère de l'Intérieur met à disposition des usagers des points numériques, dans le département des Hautes-Alpes deux points numériques (en préfecture et Maison de l'État de Briançon) permettent aux usagers d'effectuer les démarches relatives aux permis de conduire, certificats d'immatriculation.

Le partenaire s'engage à actualiser sur le site internet de la Préfecture les informations relatives aux points numériques.

Arrondissement de Briançon

Une articulation entre la Maison de l'État et la structure France Services de Briançon sera recherchée notamment dans le partage d'un référent backoffice le temps de la montée en charge de cette nouvelle structure.

Pour les autres structures plus anciennes, les référents de la Maison de l'État de Briançon assureront également un appui de proximité backoffice.

Arrondissement de Gap

Un appui spécifique sera apporté à l'ensemble des structures sur les questions relevant des procédures ANTS. A ce titre, les structures pourront contacter le référent backoffice.

II/ Noms des référents :

Préfecture Gap :

M. KADI Ahmed : 04 92 40 46 31 / ahmed.kadi@hautes-alpes.gouv.fr

Convention départementale France Services**Maison de l'État à Briançon :**

Mme BERAUD Joëlle (permis, titre de séjour, passeport, carte nationale d'identité) : 04 92 40 47 07 / joelle.beraud@hautes-alpes.gouv.fr

Mme BLANCHARD Catherine (domaine associatif) : 04 92 40 47 16 / catherine.blanchard@hautes-alpes.gouv.fr

Mme QUINOT Isabelle (pour les questions relatives à l'ANTS) : 04 92 25 4718 / isabelle.quinot@hautes-alpes.gouv.fr

III/ Formation du personnel :

Le partenaire s'engage à informer et former régulièrement le personnel des structures France Services sur l'offre de services définie dans le Bouquet de services notamment lors de réunion de réseau organisée par la Préfecture.

IV/ Documentation :

Le partenaire s'engage à transmettre aux structures France Services la documentation (flyers et numérique) et relayer les campagnes d'information et actualités concernant le site ANTS et les droits à conduire.

V/ Traitement des dossiers et des questions :

Le partenaire s'engage à traiter les questions et les dossiers transmis par les France Services dans les 72 heures.

Convention départementale France Services



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Le Ministère de la Justice est partenaire national du dispositif France Services.

Présentation des missions :

Ces missions sont celles exercées dans le cadre de la Maison de la Justice et du Droit selon convention séparée, les deux structures ayant vocation à coexister.

I- Permanences :

Mission régaliennes :

Permanences des délégués du procureur de la République (dans le cadre des rappels à la loi)
 Permanences des éducateurs de la Protection Judiciaire de la Jeunesse
 Permanence des conseillers d'insertion et de probation

Missions du Conseil départemental d'accès au Droit :

Permanence d'un greffier le mardi
 Permanences d'une juriste de l'association MEDIAVIC 05
 Permanences des avocats du Barreau de l'ordre des avocats des Hautes-Alpes
 Permanences d'un conciliateur de justice

<u>Structures France Services</u>	<u>Permanences partenaires</u>	<u>Jours et horaires</u>
Embrun	Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ)	Tous les vendredis
Embrun	Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP)	1 journée et 1 après midi par mois
Chorges	Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ)	Sur convocation
Laragne	Conciliateur de justice	2eme et 4eme lundi du mois de 14h à 16h30 sur rendez-vous
Laragne	Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP)	2eme et 4eme vendredi du mois sur convocation

Convention départementale France Services

Laragne	Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ)	Sur convocation
Serres	Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP)	Sur convocation

La structure France Services du Pays des Écrins a conventionné avec Mediavic 05 mais cette structure n'intervient pas au sein de la structure, les usagers sont reçus à la Maison de la Justice et du Droit de Briançon. Par contre, un travail en partenariat est effectué pour les échanges de documents/accompagnement de personnes.

La structure France Services du Pays des Écrins échange, saisit le Défenseur des droits et un travail de préparation des dossiers avec l'utilisateur et mise en relation est effectué.

La structure France Services du Pays des Écrins envoie les documents demandés par le SPIP ; a une convention avec le conciliateur de justice. Les agents de la structure France Services font la mise en relation avec la Maison de la Justice et du Droit.

La structure France Services de Laragne a un partenariat avec le Défenseur des droits par mail ou en visio et avec Médiavic selon les demandes.

La structure France Services de Serres a un partenariat avec le Défenseur des droits par mail ou en visio, avec le Conciliateur de justice et avec Médiavic selon les demandes.

La structure France Services de Veynes a un partenariat avec le Défenseur des droits par mail ou en visio, avec le Conciliateur de justice et avec Médiavic selon les demandes.

Les structures France Services peuvent accompagner les usagers pour les demandes d'extrait de casier judiciaire et aider à la préparation du dossier d'aide juridictionnelle.

II- Rendez-vous ponctuels :

Permanences de l'association A3D- Consommation

III- Noms des référents :

- VIALLE Eric chg.tgi-gap@justice.fr tel 04 92 40 70 05 (tribunal judiciaire)
- DEFARGE Isabelle p.tgi-gap@justice.fr tel 04 92 40 70 48 (tribunal judiciaire)
- GAMBIEZ Aude Laure cdad05@orange.fr (CDAD)

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services**IV- Visio :**

Organisation de rendez-vous par visioconférence pour les majeurs protégés avec le juge d'instance ou le magistrat à titre temporaire.

V/ Formation du personnel :

Le partenaire s'engage à informer et former régulièrement le personnel des structures France Services sur l'offre de services définie dans le Bouquet de services.

VI/ Documentation :

Le partenaire s'engage à transmettre aux structures France Services la documentation (flyers et numérique) et relayer les campagnes d'information et actualités concernant le domaine de la Justice.

VII/ Traitement des dossiers et des questions :

Le partenaire s'engage à traiter les questions et les dossiers transmis par les France Services dans les 72 heures.

Convention départementale France Services**Direction Départementale des Finances Publiques****Présentation des missions :**

La Direction générale des Finances publiques a été créée par décret n°2008-310 du 3 avril 2008 par la fusion de la direction générale des Impôts et de la direction générale de la Comptabilité Publique.

Les missions de la DDFiP, importantes et variées, la placent au cœur de la vie financière publique du département. Ces missions relèvent à la fois de la fiscalité et de la gestion publique.

I- Permanences :

Des permanences seront organisées ultérieurement en concertation avec les élus locaux au fur et à mesure du déploiement des structures France Services dans le département.

II- Nom du référent :

Mme TISSERAND Sandra : 04 92 40 13 03

sandra.tisserand@dgfip.finances.gouv.fr / ddfip05.gestionfiscale@dgfip.finances.gouv.fr

III- Documentation :

Le partenaire s'engage à transmettre aux structures France Services la documentation (flyers et numérique) et relayer les campagnes d'information et actualités concernant les finances publiques.

IV- Traitement des dossiers et des questions :

Le partenaire s'engage à traiter les questions et les dossiers transmis par les France Services dans les 72 heures.

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services



II- Offre de services des partenaires locaux

Convention départementale France Services**Département des Hautes-Alpes****I- Permanences :**

Permanences sociales en structures France Services par une assistante sociale polyvalente de secteur selon un planning établi avec la structure.

II- Rendez-vous ponctuels :

Permanence sur rendez-vous et/ou mise à disposition ponctuelle d'un espace de travail en fonction des disponibilités d'un bureau respectant la confidentialité des échanges pour un travailleur social, médical ou médico-social du Département.

III- Noms du référent :

Le chef de service de l'Agence Territoriale de la Cohésion Sociale du secteur d'activité.

Les travailleurs sociaux du secteur d'intervention.

Coordonnées des MDS (accueil des MDS)

AGENCE TERRITORIALE DE LA COHESION SOCIALE NORD		
MDS BRIANCON Avenue Roger FROGER 05100 BRIANCON	☎ 04 92 21 11 49	☎ 04 92 21 21 35
MDS L'ARGENTIERE-LA BESSEE Place Pierre AUGUSTE GIRAUD 05120 L'ARGENTIERE-LA BESSEE	☎ 04 92 23 05 77	☎ 04 92 23 12 16
MDS GUILLESTRE 6 Rue Joseph MATHIEU 05600 GUILLESTRE	☎ 04 92 45 02 17	☎ 04 92 45 22 08
MDS EMBRUN Rue Pierre et Marie CURIE 05200 EMBRUN	☎ 04 92 43 71 00	☎ 04 92 43 55 30

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services**AGENCE TERRITORIALE DE LA COHESION SOCIALE GAP-DURANCE**

MDS BONNE 5 Impasse de Bonne 05000 GAP	☎ 04 86 15 30 30	☎ 04 86 15 30 64
MDS FANGEROTS 117 Route de VEYNES 05000 GAP	☎ 04 86 15 33 33	☎ 04 86 15 33 34
MDS LARAGNE 1 Allée Marcel ROSTAIN 05300 LARAGNE	☎ 04 92 65 06 23	☎ 04 92 65 01 90

AGENCE TERRITORIALE DE LA COHESION SOCIALE GAP-DRAC-BUECH

MDS GAP CEZANNE 3 Rue Ernest CEZANNE 05000 GAP	☎ 04 86 15 36 60	☎ 04 86 15 36 93
MDS VEYNES Quartier Rambois 2 Rue des Pommiers 05400 VEYNES	☎ 04 92 58 00 86	☎ 04 92 58 07 35
MDS SAINT-BONNET 1 Rue de Giroulet Le Caire 05500 SAINT-BONNET	☎ 04 92 50 56 96	☎ 04 92 50 56 97

Convention départementale France Services



SOLIDAIRES POUR L'HABITAT (SOLIHA)

Présentation des missions :

Acteur de l'économie sociale et solidaire (ESS), SOLIHA, Solidaires pour l'habitat est le premier mouvement associatif du secteur de l'amélioration de l'habitat

Nos activités : améliorer les conditions d'habitat des populations défavorisées, fragiles et vulnérables et revitaliser les bourgs et quartiers dégradés

LA RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE

Pour les propriétaires comme pour les locataires, nous proposons différentes solutions, adaptées et durables, dans le but de créer des lieux de vie qui facilitent l'autonomie et le confort de chacun.

Vous pouvez bénéficier de notre aide pour : améliorer votre logement en faisant des travaux ; adapter votre habitat pour un maintien à domicile ; maîtriser vos charges d'énergies ou de fluides et améliorer l'efficacité énergétique de votre logement ; réhabiliter un logement très dégradé.

Nous vous accompagnons dans toutes les étapes de votre projet jusqu'à sa réalisation : information et conseils sur l'amélioration du logement ; diagnostics globaux, évaluation des besoins, aide à la décision ; montage de dossiers administratifs, techniques et financiers ; vérification des devis et validation des factures.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

SOLIHA est partenaire des collectivités et des institutions pour agir, par l'habitat, pour l'insertion des ménages en difficulté.

Vous souhaitez :

- mettre en œuvre concrètement le droit au logement pour tous
- permettre l'accès ou le maintien dans le logement des personnes en difficulté
- développer sur votre territoire des solutions diversifiées de logements (en maîtrise d'ouvrage d'Insertion, intermédiation locative sous toutes ses formes, logements-foyers, habitat adapté etc...) pour les publics prioritaires de l'action publique

SOLIHA, vous propose :

- des outils de diagnostics territorialisés des besoins,
- la mise en place des dispositifs de prospection de biens immobiliers susceptibles de répondre à la demande, en garantissant la mixité sociale,

Convention départementale France Services



- le montage d'opérations de logements d'insertion, en maîtrise d'ouvrage publique ou privée,
 - Une gestion locative adaptée et personnalisée à chaque situation,
 - si besoin, un accompagnement social lié au logement
- Nous agissons sur l'ensemble du territoire national, notamment dans le cadre du Plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées.

LA GESTION LOCATIVE SOCIALE

Dans un contexte de crise, l'accès à un logement autonome et à un loyer abordable devient de plus en plus difficile pour les ménages de condition modeste.

SOLIHA mobilise une offre à loyers et charges maîtrisés principalement dans le parc privé, en s'appuyant sur deux outils :

- Le mandat de gestion social, avec lequel le ménage est locataire de droit commun. Il encourage une offre pérenne, diffuse et de qualité et constitue un véritable levier de mixité sociale.
- La Location/sous-location qui permet de mobiliser rapidement des logements complémentaires aux dispositifs d'hébergement et offre une véritable alternative aux nuitées d'hôtel.

LA PRODUCTION DE LOGEMENT D'INSERTION

De plus en plus de ménages n'arrivent pas à se loger selon leurs besoins et à un coût compatible avec leurs ressources. Face à ce constat, les politiques publiques encouragent la démarche associative de production de logement d'insertion pour les ménages fragiles.

C'est le cas de SOLIHA qui produit du logement d'insertion en complémentarité avec le secteur de l'hébergement et l'offre de logement social HLM. SOLIHA détient un parc de 8 000 logements d'insertion, dont 60% en pleine propriété et comptabilise 29 organismes agréés pour la production en maîtrise d'ouvrage d'insertion et couvre 68 départements. Dans le cadre de partenaires, elle produit aujourd'hui 500 logements très sociaux par an et prévoit d'en produire 900 dès 2016.

La production de logement très sociale favorise l'accès au logement des familles et personnes les plus démunies. Ce parc de logements en diffus favorise l'insertion et la mixité sociale.

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services**I/ Noms des référents :**

Marion NICOLAS : 04.92.51.53.34 - contact.hautesalpes@soliha.fr

Mélanie LEHOUX : 04 92 51 53 34 - m.lehoux@soliha.fr

II/ Formation du personnel :

Soliha s'engage à informer et former régulièrement le personnel des structures France Services sur l'offre de services sur site par des techniciens experts.

III/ Documentation :

Soliha s'engage à fournir un Kit avec fiches produits.

IV/ Traitement des dossiers et des questions :

Soliha s'engage au traitement des questions et des dossiers transmis par les France Services dans les 72 heures.

Convention départementale France Services



AGENCE DÉPARTEMENTALE POUR L'INFORMATION AU LOGEMENT (ADIL 04/05)

Présentation des missions :

Dans le cadre de cette mission de service public, l'ADIL intervient sur l'ensemble des thématiques du logement qui recouvrent la location, l'accèsion à la propriété, l'amélioration de l'habitat, la copropriété, l'urbanisme et l'investissement locatif.

L'ADIL conseille et informe les particuliers sur toutes les questions juridiques, financières et fiscales du logement.

Dans le *domaine juridique*, l'ADIL informe sur :

- les droits et obligations des locataires et des propriétaires (bail, loyer et charges, dépôt de garantie, état des lieux, réparations...),
- la copropriété (assemblée générale, règles de majorité, travaux, conseil syndical...),
- les contrats (de vente, de construction de maison individuelle, de maîtrise d'œuvre, d'entreprise...),
- les relations avec les professionnels,
- les relations de voisinage,
- les assurances constructions,
- l'urbanisme,
- la réglementation sur la qualité de l'habitat (décence, insalubrité, amiante, plomb, termites...).

Dans le *domaine fiscal*, le conseil porte, notamment sur le régime des impôts locaux et l'investissement locatif.

Dans le *domaine du financement de l'accèsion à la propriété*, l'ADIL donne une information complète et précise sur les prêts, les aides au logement et le financement de l'amélioration de l'habitat. Ici, l'ADIL a pour objectif de permettre à tout accédant de mener son projet d'accèsion à la propriété en toute sécurité financière et juridique. Pour cela, elle établit pour le futur accédant un plan de financement ou un diagnostic financier personnalisé.

La mission générale de l'ADIL est circonscrite à l'information. Ainsi, elle ne remplit aucune fonction commerciale ou de négociation.

Elle ne remplit pas la mission de défense du consommateur : si elle renseigne les particuliers sur des points précis du droit de la construction et de l'urbanisme, elle reste en dehors de tout acte contentieux ; son rôle s'arrête, en ce domaine, à orienter le public vers les organismes spécialisés.

Elle n'assure pas de fonction opérationnelle : établissement de devis, gestion de fonds d'aide, recherche de financements, diagnostic thermique. En ce domaine, également, elle oriente le public vers les organismes spécialisés.

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services**I- Permanences :**

L'ADIL s'engage à effectuer deux journées d'information auprès du public au cours de chaque année civile sur rendez-vous.

II- Noms des référents :

Mélanie BERMOND 04 92 21 05 98 accueil@adil05.org
Marina BERERD 06 60 97 06 85 direction@adil05.org

III- Visio :

L'ADIL a une convention avec le Département des Hautes-Alpes en vue de l'accès au dispositif de Visio rendez-vous.

IV- Documentation :

Fourniture d'un Kit communication (affiches, plaquettes)

Convention départementale France Services



HANDIRECT 05

Handirect05 est une association Loi 1901 qui a été créée par des membres de l'Union Pour l'Entreprise en 1995. Handirect05 porte 2 services - Cap emploi 05 et Iris - dont les missions sont l'accompagnement vers et dans l'emploi des personnes en situation de handicap et leurs employeurs.

- L'expertise de Cap emploi (label national), pilotés par l'État, l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées), le Fiphfp (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique) et Pôle emploi permet d'évaluer la situation de handicap et d'identifier les moyens de compensation à mettre en œuvre.
- Le service Iris, piloté par le Conseil Départemental 05, permet la mise en œuvre d'un accompagnement socio-professionnel de bénéficiaires du RSA, en complément des aides du PDI (Programme départemental d'insertion).

Présentation des missions :

Les missions principales du conseiller :

➤ **Pour les personnes en situation de handicap en recherche d'emploi ou en activité :**

- ✓ Faciliter la recherche d'emploi : identifier ses compétences, entrer en relation avec l'employeur, intégrer l'entreprise, identifier les moyens de compensation pour adapter une situation de travail, etc.
- ✓ Bénéficier d'un accompagnement pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet professionnel (notamment dans le cadre du CEP, Conseiller en Evolution Professionnel),
- ✓ Trouver des solutions adaptées pour conserver son activité en tenant compte de l'état de santé, en lien avec le médecin du travail, l'employeur ou envisager une reconversion professionnelle.
- ✓ Bénéficier, sous conditions, des prestations et aides financières de l'Agefiph, du FIPHFP en lien avec le handicap en complément des dispositifs emploi, formation, santé au travail ouverts à tous.

➤ **Pour les employeurs privés et publics :**

- ✓ Recruter une personne en situation de handicap : analyse du poste (compétences et contraintes associées), proposition de candidats, évaluation des besoins d'adaptation de la situation de travail et intégration du collaborateur.
- ✓ Maintenir dans l'emploi d'un collaborateur dont l'état de santé pose des difficultés dans l'exercice de son activité professionnelle : recherche et mise en œuvre d'une solution en lien avec le médecin du travail.

Convention départementale France Services



- ✓ Bénéficier, sous conditions, des prestations et aides financières de l'Agefiph et du FIPHFP en lien avec le handicap et en complément des dispositifs emploi, formation, santé au travail ouverts à tous.

I- Permanences :

Ces permanences peuvent-être sujettes à modification.

Lieu d'accueil	Adresse	Fréquence	Horaires d'accueil
GAP (Siège)	Impasse des Hypothèques – Imm le Rubis – 05000 GAP	Accueil physique et téléphonique du lundi au vendredi.	Accueil physique de 9h à 12h et de 14h à 17h. Horaires flexibles et modulables si besoin. Accueil téléphonique : lundi, mardi et jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h, le mercredi de 14h à 17h et le vendredi de 9h à 12h. Standard avec messagerie entre temps.
BRIANCON (Antenne)	Résidence les Cros – 11 Av. René Froger – Bât J – 05100 BRIANCON BRIANCON	Accueil physique et téléphonique du lundi au vendredi.	Accueil physique de 9h à 12h et de 14h à 17h. Horaires flexibles et modulables si besoin. Accueil téléphonique : lundi, mardi et jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h, le mercredi de 14h à 17h et le vendredi de 9h à 12h. Standard avec messagerie entre temps.
Permanences Structures France Services :		Accueil sur rendez-vous	
L'Argentière-La-Bessée	Route de Vallouise – 05120 L'ARGENTIERE-LA-BESSEE	Le 2ème et 4ème jeudi après-midi du mois.	De 14h à 17h
Embrun	Place Dongois - 05200 EMBRUN	Tous les vendredis après-midi et 1 semaine /2 : journée du Vendredi	De 8h30 -12h et de 13h30 16h

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services

Veynes	42 Rue Jean Jaurès – 05400 VEYNES	Tous les mercredi	De 9h 12h30 14h 17h
Serres	Rue des jardins - 05700 SERRES	Un mardi par mois.	De 8h30 12h 14h 17h
Laragne	Place de l'Eglise - 05300 LARAGNE	Tous les vendredis (matin sans RDV et 2 mardi par mois.	De 8h30 12h 13h 16h30

II- Rendez-vous ponctuels :

Selon les besoins des personnes et des employeurs, Handirect 05 peut effectuer des rendez-vous ponctuels.

III- Nom du référent :

Agnès GROSJEAN – Directrice Adjointe – agnes.grosjean@capemploi05.fr – 0492532183.

IV- Visio :

Handirect05 a une convention avec le Conseil Départemental des Hautes-Alpes relative au dispositif de Visio rendez-vous.

Convention départementale France Services



Mission Jeunes 05

Présentation des missions :

Appartenant au réseau national des Missions Locales, la Mission Jeunes 05 exerce une mission de service public de proximité avec un objectif essentiel : accompagner les jeunes de 16 à 25 ans, sortis du système scolaire dans leur démarches d'insertion socio-professionnelles. La Mission Jeunes 05 intervient sur l'ensemble du territoire départemental.

Elle coordonne et mobilise toutes les ressources du territoire pour offrir des réponses adaptées dans tous les domaines de la vie quotidienne : orientation, formation, emploi, mobilité, logement, santé, citoyenneté, loisirs, culture.

La Mission Jeunes 05, au travers de son service Relais entreprises Emploi, développe une offre de services en direction des entreprises afin de faciliter leurs recrutements et l'intégration des jeunes dans l'entreprise.

Présence sur le territoire des Hautes-Alpes :

4 antennes : Gap – Briançon – Embrun – Serres

11 lieux de permanences : Tallard – La Bâtie-Neuve – Savines le lac – Chorges – Laragne – Aspres sur Buëch – Veynes – St Bonnet en Champsaur – L'Argentière la Bessée – Guillestre et Aiguilles

I- Permanences :

<u>Structures France Services</u>	<u>Modalités des permanences</u>
Serre-Ponçon : Embrun	Accueil sur RDV tous les jours
Serre-Ponçon : Savines-le-lac	Accueil sur RDV une fois par mois
Serre-Ponçon : Chorges	Accueil sur RDV une fois par mois
Serres	Accueil sur RDV 2 jours / semaine
Laragne	Accueil sur RDV 2 jours / semaine
La Bâtie-Neuve	Accueil sur RDV 1 jour / semaine
Veynes	Accueil sur RDV 1 jour /semaine

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services**L'Argentière la Bessée**

Accueil sur RDV tous les 15 jours

II- Noms des référents :**Directrice :** Mme Claudine BRUTINEL –07 60 96 72 84 / direction@mj-05.org**Responsable de secteur Accueil/Information/Orientation :** Mme Estelle VUILLERME – 06 58 55 92 48 / estelle.vuillerme@mj-05.org**III – Formation :**

Mission Jeunes 05 s'engage à informer et former régulièrement le personnel des structures France Services sur l'offre de services sur site.

Possibilité d'immersion des agents d'accueil des France Services au sein de la Mission Jeunes 05.

Convention départementale France Services***Centre d'Information sur les Droits des Femmes et de la Famille (CIDFF 05)*****Présentation des missions :**

Comme l'ensemble des Centres d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles, le CIDFF 05 exerce une mission d'intérêt général confiée par l'État dont l'objectif est de favoriser l'autonomie sociale, professionnelle et personnelle des femmes et de promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes.

Les CIDFF 05 informe, oriente et accompagne de manière gratuite et confidentielle, tout public, en priorité les femmes dans les domaines de l'accès au droit, de l'emploi, de la formation professionnelle et de la création d'entreprise, de la lutte contre les violences sexistes, du soutien à la parentalité.

Le CIDFF 05 dispose d'un agrément délivré par l'État, en application du décret du 23 décembre 2015 relatif à l'agrément des CIDFF, inscrit dans le code de l'action Sociale et des Familles. L'agrément couvrant la période 2016-2018 arrivant à son terme, un dossier de demande pour la période 2019 – 2021 a été instruit.

Son territoire d'intervention est le département. L'association a ainsi développé des permanences sur le territoire et a conventionné en 2015, avec le Conseil Départemental pour intégrer le dispositif des points Visio rendez-vous.

I- Permanences :**Nature de la mission**

- Accueillir et informer gratuitement les personnes sur leurs droits
- Accueillir des femmes et hommes victimes de violences et élaborer un premier diagnostic
- Orienter les personnes, si nécessaire, vers un autre service du CIDFF 05 ou vers des relais extérieurs.

Type d'action :

- Informations individuelles

Dans le cadre de l'action d'accès au droit, le CIDFF 05 a vocation à informer et orienter les personnes accueillies. Pour ce faire, la juriste de l'association assure des permanences dans des communes du département.

Convention départementale France Services



Lors de ces permanences d'accès au droit, elle répond aux demandes d'information des personnes et les dirige le cas échéant, vers un relais extérieur. La réponse se doit d'être personnalisée, accessible et concrète, dans le cadre d'une information globale en matière de droit de la famille, droit pénal, droit du travail, etc...

Elle accueille de manière individualisée via des entretiens physiques et des entretiens téléphoniques. La prise de rendez-vous se fait auprès du siège de l'association, mais les personnes qui se présentent spontanément peuvent être accueillies dans la mesure du possible.

EMBRUN – France Services

Permanence le 3ème lundi du mois sur Rendez-Vous – 13 h30 à 17 h00

LARAGNE – France Services - 8 A Place de l'Église

Une permanence mensuelle le lundi – 13 h00 à 16 h30 – 2ème lundi du mois

II- Rendez-vous ponctuels :

Possibilités de rendez-vous ponctuels pour des situations d'urgences violences.

III- Noms des référents :

DRIF Dalila : 04 92 55 33 98 / juriste.cidff05@orange.fr

DUSSERRE Françoise : 04 92 55 33 98 / direction.cidff05@orange.fr

IV- Visio :

Le CIDFF05 a une convention avec le Département des Hautes-Alpes en vue de l'accès au dispositif de Visio rendez-vous.

V/ Documentation :

Fourniture de plaquettes de présentations générales de l'association ainsi que des plaquettes thématiques, accès au droit, violences.

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services



III- Partenariat spécifique

Convention départementale France Services**Partenariat avec les structures France Services pour
l'Accueil Social Inconditionnel de Proximité Département des Hautes-Alpes
dans le cadre de la Stratégie Nationale de Lutte Contre la Pauvreté**

Dans le cadre de la Stratégie Nationale de Lutte contre la Pauvreté (SNLCP) le Département met en œuvre des réponses concrètes et adaptées au développement de l'Accueil Social Inconditionnel de Proximité sur l'ensemble du territoire (ASIP 05).

L'ASIP 05 a pour objectif de réaliser un accueil social de proximité visant l'écoute des usagers pour délivrer une information immédiate et une orientation adaptée vers un accès au droit et un accompagnement social, médical, médico-social ou professionnel selon la situation et au plus près géographiquement du lieu de vie de la personne.

À cette fin il est nécessaire de réaliser et de coordonner un maillage du territoire haut-alpin basé sur les accueils existants (Maison des Solidarités, Maison de Services au Public, Accueil visio rendez-vous, CCAS, structures d'accueil associatives...) ainsi que d'animer ce réseau de professionnels notamment par de la formation relative à l'accès au droit.

Ce réseau composé dès 2019 des chargées d'accueil des Maisons des Solidarités du Département et des structures France Services nécessite une connaissance accrue des missions de chacun et une articulation des ces dernières.

Les missions des structures France Services relèvent de l'accès aux droits administratifs et délivrent une information de base à l'usager pour une orientation vers les services adaptés en vue d'une prise en charge.

Les missions des MDS se situent dans l'évaluation de la situation sociale de la personne et l'accompagnement social, médical ou médico-social qui en résulte.

L'articulation entre l'accueil en structure France Services et en MDS se réalisera par l'interconnaissance des missions respectives, la formation commune et une dynamique de réseau. Aucune mission supplémentaire n'est demandée aux chargées d'accueil des MDS et des structures France Services.

Un réseau dédié aux professionnels de l'accueil inconditionnel de proximité est à construire en lien avec le déploiement de l'Accueil Social Inconditionnel de Proximité 05 ; il permettra l'interconnaissance des missions respectives de ces agents, un travail en lien pour ces derniers, une

Convention départementale France Services



formation commune sur les dispositifs d'accès aux droits et l'appréhension des acteurs du champ de l'action sociale en vue d'une orientation précise des publics.

Un réseau dédié aux professionnels de l'accueil inconditionnel de proximité est à construire en lien avec le déploiement de l'Accueil Social Inconditionnel de Proximité 05 ; il permettra l'interconnaissance des missions respectives de ces agents, un travail en lien pour ces derniers, une formation commune sur les dispositifs d'accès aux droits et l'appréhension des acteurs du champ de l'action sociale en vue d'une orientation précise des publics.

Ce réseau dénommé Agents Relais d'Accueil Version Inconditionnel de Proximité (ARA VIP) est piloté par le Département en tant que chef de file de l'action sociale et confié dans le cadre de son animation au GIP Mission Jeunes 05.

Les enjeux sont :

- ✓ La construction d'un réseau d'agents d'accueil adhérent à la démarche ;
- ✓ La coordination de ces acteurs et partenaires du premier accueil ;
- ✓ Le développement d'une culture commune, d'une logique de travail en réseau ;
- ✓ La nécessité d'accompagner les professionnels de l'accueil dans la technicité indispensable à l'exercice de leur fonction, la connaissance de l'actualité sociale, réglementaire et les divers dispositifs afin de pouvoir accueillir, répondre et orienter de façon adaptée et sans difficulté les usagers ;
- ✓ L'utilité de donner les moyens en matière de savoir techniques aux agents d'accueil dans la connaissance des acteurs du champ de l'action sociale, médicale, médico-sociale et professionnelle par secteur géographique et sur l'ensemble du territoire.

La Mission Jeunes 05 réalise trois sessions annuelles (1 par trimestre hors saison estivale) sur les années 2020 et 2021 sur trois lieux différents alternativement défini par secteur géographique.

Pour 2019, un temps de lancement de la démarche sera réalisé et une demi-journée de formation (par demi-groupe pour assurer l'ouverture des structures) ARA VIP le 16 décembre.

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services

Chaque structure France Services s'engage à la participation de ses agents d'accueil aux sessions d'ARA VIP de son territoire : Nord, Drac-Buëch et Durance (Cf. liste des structures France Services et MSAP par agence territoriale de la cohésion sociale).

En termes de contenu mais aussi de calendrier une articulation entre les formations obligatoires France Services, le réseau spécifique France Services porté par l'Adrets et le réseau ARA VIP devra s'opérer.

Annexe à la convention France Services – Département 05 dans le cadre de l'ASIP**Annexe 1 : Répartition géographique des sessions ARA VIP à l'attention des chargées d'accueil
des structures France Services et des MDS****Territoire de l'Agence Territoriale de la Cohésion Sociale
Gap-Durance**

Agence Territoriale GAP-Durance	MSAP / Structures France Services Concernées
MDS BONNE MDS FANGEROTS	STRUCTURE FRANCE SERVICES DE LA BATIE-NEUVE ANTENNE DE LA MSAP D'EMBRUN À CHORGES Avançon, Bréziers, Châteaueux, Chorges, Espinasses, Gap, Jarjays, La Bâtie-Neuve, La Bâtie-Vielle, La Freissinouse, La Rochette, Lettret, Montgardin, Neffes, Pelleautier, Pont Sarrazin, Prunières, Rambaud, Remollon, Rochebrune, Rousset, Saint-Étienne-le-Laue, Sigoyer, Tallard, Théus, Valserres
MDS LARAGNE	STRUCTURE FRANCE SERVICES DE LARAGNE Barcillonette, Barret-sur-Méouge, Éourres, Esparron, Étoile-Saint-Cyrice, Eyguians, Fouillouse, Garde Colombe, La Saulce, Lagrand, Lardier, Lazer, Le Poët, Monétier-Allemont, Nossage et Bénévent ; Orpierre, Saléon, Salérans, Sain Pierre Avez, Sainte Colombe, Trescléoux, Upaix, Val-Buëch-Méouge, Ventavon, Vitrolles

Agence Territoriale Gap-Drac-Buëch	MSAP / Structures France Services concernées
MDS CÉZANNE	Pas de MSAP
MDS ST BONNET	MSAP DU CHAMPSAUR VALGAUDEMAR, (SAINT-BONNET, SAINT-FIRMIN et SAINT-JEAN-SAINT-NICOLAS) Ancelle, Aspres-les-Corps, Buissard, Chabottes, Bénévent-et-Charbillac, Champoléon, Chauffayer, Forest- Saint-Julien, La Chapelle en Valgaudemar, La Fare-en-Champsaur, La Motte en Champsaur, Laye, Le Glaizil, Le Noyer, Les Costes, Les Infournas, Orcières, Poligny, Saint-Firmin, Saint-Eusèbe-en-Champsaur, Saint-Jacques-en-Valgaudemar, Saint-Jean-Saint-Nicolas, Saint-Michel-de-Chaillol, Saint-Julien-en-Champsaur, Villard-Loubière Saint-Laurent-du-Cros, Saint-Léger-les-Mélèzes, Saint-Maurice-en-Valgaudemar, Saint-Bonnet-en-Champsaur,
MDS VEYNES	MSAP DU DÉVOLUY, STRUCTURE FRANCE SERVICES DE VEYNES, ANTENNE DE LA ROCHE DES ARNAUDS, ANTENNE D'ASPRES-SUR-BUËCH, STRUCTURE FRANCE SERVICES DE SERRES, STRUCTURE FRANCE SERVICES DE ROSANS MSAP DE VALDOULE Le Dévoluy, Veynes, Aspres-sur-Buëch, Bruis, Chabestan, Chanousse, Châteauneuf-d'Oze, Furmeyer, La Bâtie-Montsaléon, La Beaume, Aspremont, La Faurie, La Haute Beaume, La Pierre, La Roche des Arnauds, Le Bersac, Le Saix, L'Épine, Manteyer, Méreuil, Montbrand, Montclus, Montjay, Montmaur, Montmorin, Montrond, Moydans, Oze, Rabou, Ribeyret, Rosans, Saint André de Rosans, Saint-Auban-d'Oze, Saint-Genis, Saint-Julien-en-Beauchêne, Saint-Pierre-d'Argençon, Sainte-Marie, Savournon, Serres, Sigottier, Sorbiers

Territoire de l'Agence Territoriale de la Cohésion Sociale
Nord

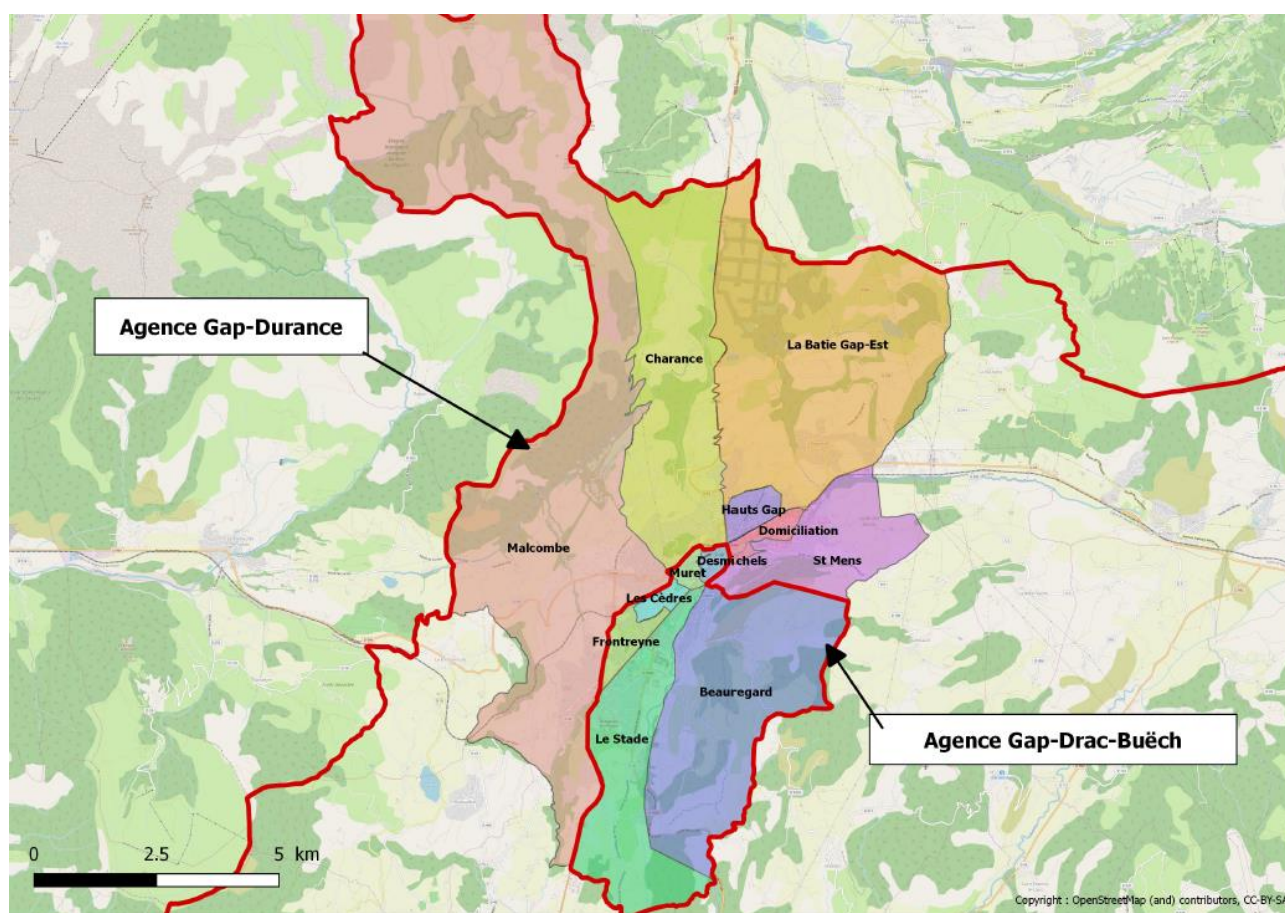
Agence Territoriale Nord	MSAP / Structures France Services concernées
MDS EMBRUN	STRUCTURE FRANCE SERVICES D'EMBRUN Embrun, Réallon, Réotier, Risoul, Saint-André-d'Embrun, Saint-Apollinaire, Saint-Clément, Saint-Crépin, Saint-Sauveur, Le Sauze, Savines-le-Lac
MDS BRIANÇON	MSAP AGENCE POSTALE DE LA GRAVE STRUCTURE FRANCE SERVICES DE BRIANÇON (en cours) Briançon, La Grave, Saint-Chaffrey, La Salle Les Alpes, Villar-d'Arène, Villar-Saint-Pancrace, Val des Près, Montgenèvre, Névache, Le Monétier-les-Bains, Puy-Saint-Pierre, Puy-Saint-André
MDS GUILLESTRE	MSAP D'AIGUILLES, MSAP DE GUILLESTRE, Aiguilles, Arvieux, Ceillac, Château-Ville-Vieille, Molines-en-Queyras, Ristolas, Saint-Véran, Eyglies, Guillestre, Mont-Dauphin, Réotier, Risoul, Vars, Saint Clément sur Durance, Saint-Crépin
MDS L'ARGENTIERE-LA BESSÉE	STRUCTURE FRANCE SERVICES DE L'ARGENTIERE-LA BESSÉE ANTENNE DE PELVOUX L'Argentière-La-Bessée, Champcella, Freissinières, Vallouise/Pelvoux, Puy-Saint-Vincent, La Roche de Rame, Les Vigneaux, Saint-Martin-de-Queyrières

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE

Reçu le 20/12/2019

Publié le 20/12/2019



AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
 Reçu le 20/12/2019
 Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services**Annexe 6 : Noms et coordonnées des correspondants référents des structures France Services**

Partenaires	Nom du référent	Coordonnées
Pôle Emploi	Mme BRUN Marie-Christine	04 92 52 80 65 marie-christine.brun@pole-emploi.fr
CAF	M. PIERRON Nicolas	0492531091 relation-clients.cafgap@caf.cnafmail.fr
CAF	Mme PRECHEUR Jeanine	0492531063
CPAM	M. CLARY Grégory	0492531170 relation.clients.cpam-gap@assurance-maladie.fr
CPAM	Mme PRECHEUR Jeanine	0492531063
CARSAT	Mme BERTRAND Nathalie	0492531674 nathalie.bertrand@carsat-sudest.fr
CARSAT	Mme TORA Marilyne	0490148088 marilyne.tora@carsat-sudest.fr
CARSAT	Mme ESPOSITO Corinne	0490148085 corinne.esposito@carsat-sudest.fr
MSA	Mme ESPIN Marie	0490136340 espin.marie@alpesvacluse.msa.fr
MSA	Mme SABLAY-ROLLES Pascale	0490133695 sablairolles.pascale@alpesvacluse.msa.fr
MSA	Mme MANCZAK Chantal	0490133696 manczak.chantal@alpesvacluse.msa.fr
MSA	Mme THERY Odile	0492401161 thery.odile@alpesvacluse.msa.fr
MSA	M. ASTOLFI Bruno	0490136796 astolfi.bruno@alpesvacluse.msa.fr
Ministère de l'Intérieur	M. KADI Ahmed	0492404631 ahmed.kadi@hautes-alpes.gouv.fr

Convention départementale France Services



Ministère de l'Intérieur	Mme BLANCHARD Catherine	04 92 40 47 16 catherine.blanchard@hautes-alpes.gouv.fr
Ministère de l'Intérieur	Mme BERAUD Joëlle	04 92 40 47 07 joelle.beraud@hautes-alpes.gouv.fr
Ministère de l'Intérieur	Mme QUINOT Isa- belle	04 92 25 47 18 isabelle.quinot@hautes-alpes.gouv.fr
Ministère de la Justice	M. VIALLE Eric	04 92 40 70 05 chg.tgi-gap@justice.fr
DDFIP	Mme TISSERAND Sandra	sandra.tisserand@dgfip.finances.gouv.fr / ddfip05.gestionfiscale@dgfip.finances.gouv.fr 04 92 40 13 03
La Poste	Mme MECHACHE Ludivine	ludivine.mechache@laposte.fr
La Poste	Mme GUAZA Ange	ange.guaza@laposte.fr
ADIL 04-05	Mme BERMOND Mélanie	04 92 21 05 98 accueil@adil05.org
ADIL 04-05	Mme BERERD Marina	06 60 97 06 85 direction@adil05.org
SOLIHA	Mme NICOLAS Marion	04.92.51.53.34 contact.hautesalpes@so- liha.fr
SOLIHA	Mme LEHOUX Mélanie	04 92 51 53 34 m.lehoux@so- liha.fr
Handirect / Cap Em- ploi 05	Mme GROSJEAN Agnès	0492532183 agnes.grosjean@capemploi05.fr
Mission Jeunes 05	Mme BRUTINEL Claudine	07 60 96 72 84 direction@mj-05.org

AR Prefecture

005-240500439-20191217-2019_112-DE
Reçu le 20/12/2019
Publié le 20/12/2019

Convention départementale France Services

Mission Jeunes 05	Mme VUILLERME Estelle	06 58 55 92 48 estelle.vuillerme@mj-05.org
CIDFF 05	Mme DUSSEIRE Françoise	04 92 55 33 98 direction.cidff05@orange.fr
CIDFF 05	Mme DRIF Dalila	04 92 55 33 98 juriste.cidff05@orange.fr

Chaque partenaire s'engage à actualiser les informations et à communiquer le nom d'un nouveau référent en cas de changement.

Les structures France Services s'engagent à ne jamais communiquer les coordonnées du référent opérationnel au public.