

BOUQUET DE SERVICES

FRANCE SERVICES



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

cget
Commissariat
général
à l'égalité
des territoires

SOMMAIRE

Formation, emploi et retraite



Je prépare ma
retraite



Je cherche
un emploi



Je suis affilié à la
MSA



Informations
jeunesse

Pages 3 à 5

Prévention santé



Je cherche à
rembourser mes
soins



Je suis en
situation de
handicap



Je prends soin de ma santé

Pages 6 à 7

Etat civil et famille



Je perds un
proche



J'établis mes
papiers
d'identité



Je donne naissance

Pages 8 à 9

Justice



Je fais face à un
litige ou un
conflit



Je suis victime
d'une
infraction

Page 10

Budget



Je déclare mes
impôts



Je connais des
difficultés
financières



Je fais face à un litige de
consommation

Pages 11 à 13

Logement, mobilité et courrier



Je me déplace



Je gère mon
énergie



J'ai besoin
service postal



Je cherche une
allocation
logement

Pages 14 à 15



Formation, emploi et retraite



Je prépare ma retraite

Accompagnement :

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

Numérique :

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

Démarches :

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



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

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



Je cherche un emploi

Accompagnement :

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

Numérique :

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

Démarches :

- ✿ Vous fournir de la **documentation** (flyers, affiches) et vous relayer les campagnes d'information de Pôle emploi (leurs événements locaux et sur les emplois saisonnier).
- ✿ Vous expliquer les informations demandées et les éléments sollicités.
- ✿ Vous aider pour constituer vos dossiers et vérifier qu'ils soient exacts et complets.
- ✿ Vous aider pour la consultation des paiements, attestations, déclarations et demandes, l'accès aux documents personnels, les invitations liées à la recherche d'emploi, et les contacts d'entreprises et du conseiller Pôle emploi.
- ✿ Vous aider à demander un extrait de casier judiciaire (Bulletin n°3).



Je suis affilié à la MSA

Accompagnement :

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

Numérique :

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

Démarches :

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



Informations jeunesse

Accompagnement :

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

Numérique :

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

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



*l'Assurance
Retraite*



pôle emploi



*santé
famille
retraite
services*





Prévention santé



Je cherche à rembourser mes soins

Accompagnement :

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

Numérique :

- Vous orienter vers l'utilisation du site ameli.fr et l'application mobile.
- Vous aider pour ouvrir votre compte, et pour l'ensemble des services disponibles en ligne.
- Vous fournir un accès aux imprimantes et scanners et orientation vers la conservation numérique des documents.
- Si besoin, vous serez mis en relation avec un spécialiste (rendez-vous physique, contact par mail et téléphone).

Démarches :

- Vous fournir de la documentation (dépliants, guides) et vous informer de certains services et dispositifs, notamment sur les services en ligne de la branche Recouvrement et leur utilisation.
-

- Vous inciter à ne pas conserver vos documents papiers une fois numérisés.



Affilié à la MSA? L'agent vous accompagnera pour les remboursements de soins. Voir rubrique dédiée page 3.



Je suis en situation de handicap

Accompagnement :

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

Numérique :

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

- ✿ Vous garantir un accès aux imprimantes et scanners.

Démarches :

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



Je prends soin de ma santé

Accompagnement :

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

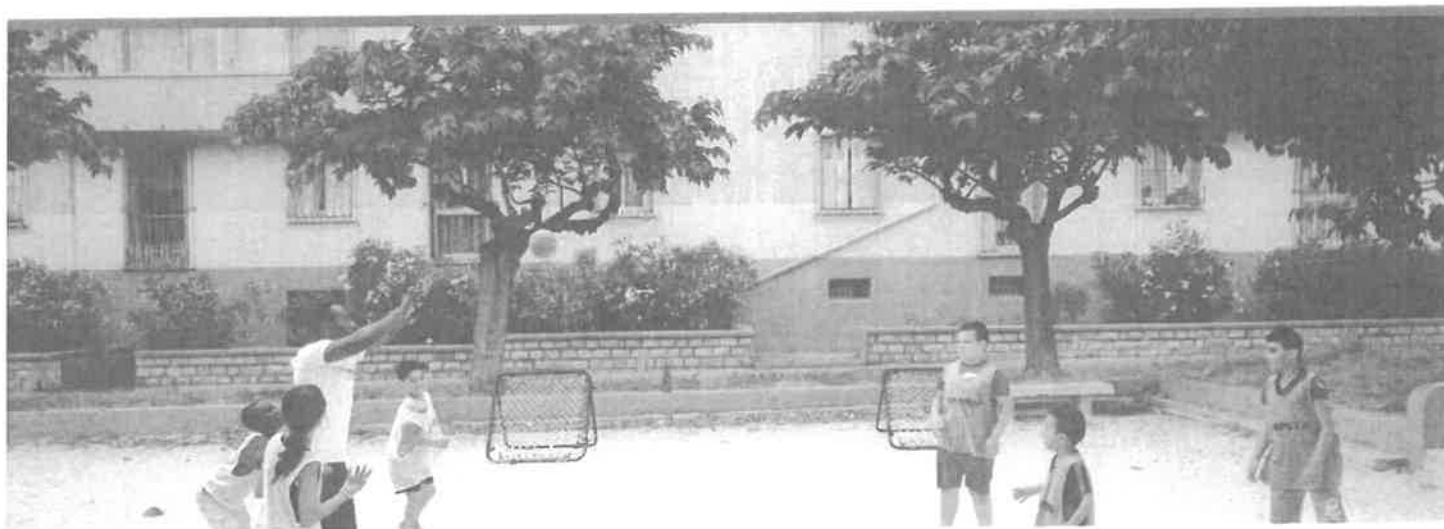
Numérique :

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

Démarches :

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

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





Etat civil et famille



Je perds un proche

Accompagnement :

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

Numérique :

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



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

Démarches :

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



J'établis mes papiers d'identité

Accompagnement numérique :

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



Je donne naissance

Accompagnement :

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

Numérique :

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

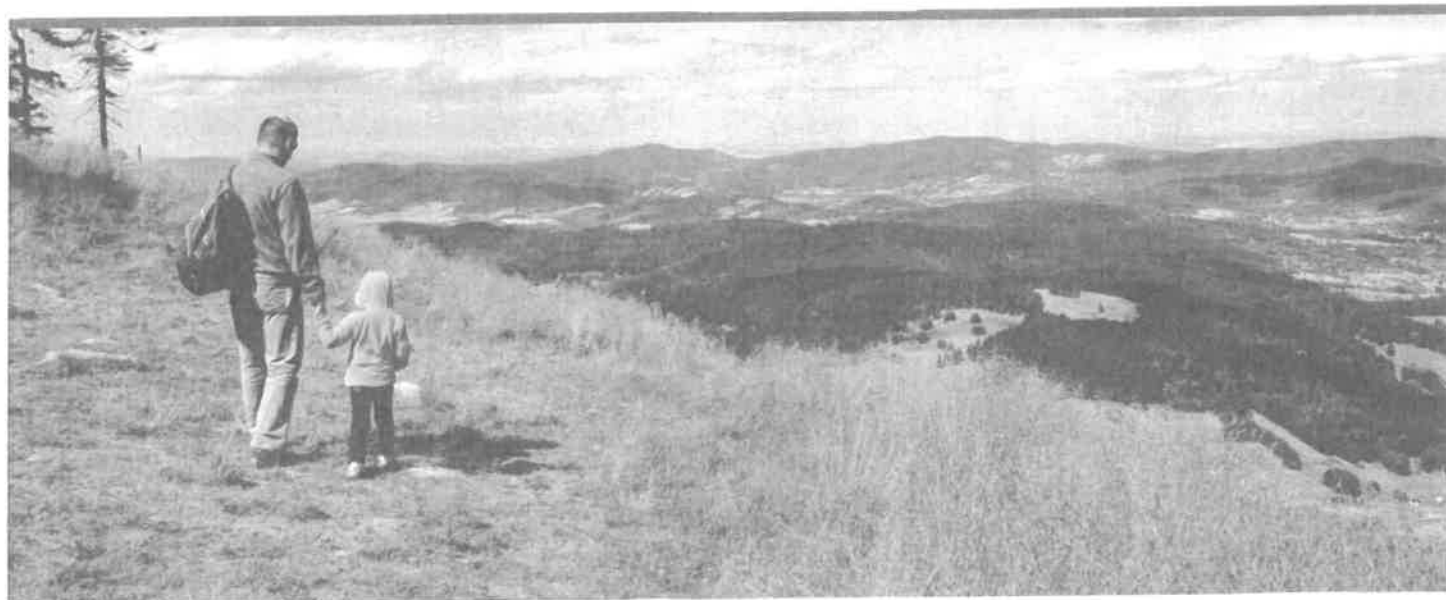


*Affilié à la MSA? L'agent vous accompagnera en cas de naissance.
Voir rubrique dédiée page 3.*

Démarches :

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

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





Justice



Je fais face à un litige ou un conflit

Accompagnement :

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

Numérique :

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

Démarches :

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



Je suis victime d'une infraction

Accompagnement :

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

Démarches :

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

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





Je déclare mes impôts

Accompagnement :

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

Numérique :

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

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

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



Je connais des difficultés financières

Accompagnement :

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

particulier les départements et les CCAS.



Numérique :

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

Démarches :

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

Je fais face à un litige de consommation

Accompagnement

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

Numérique

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

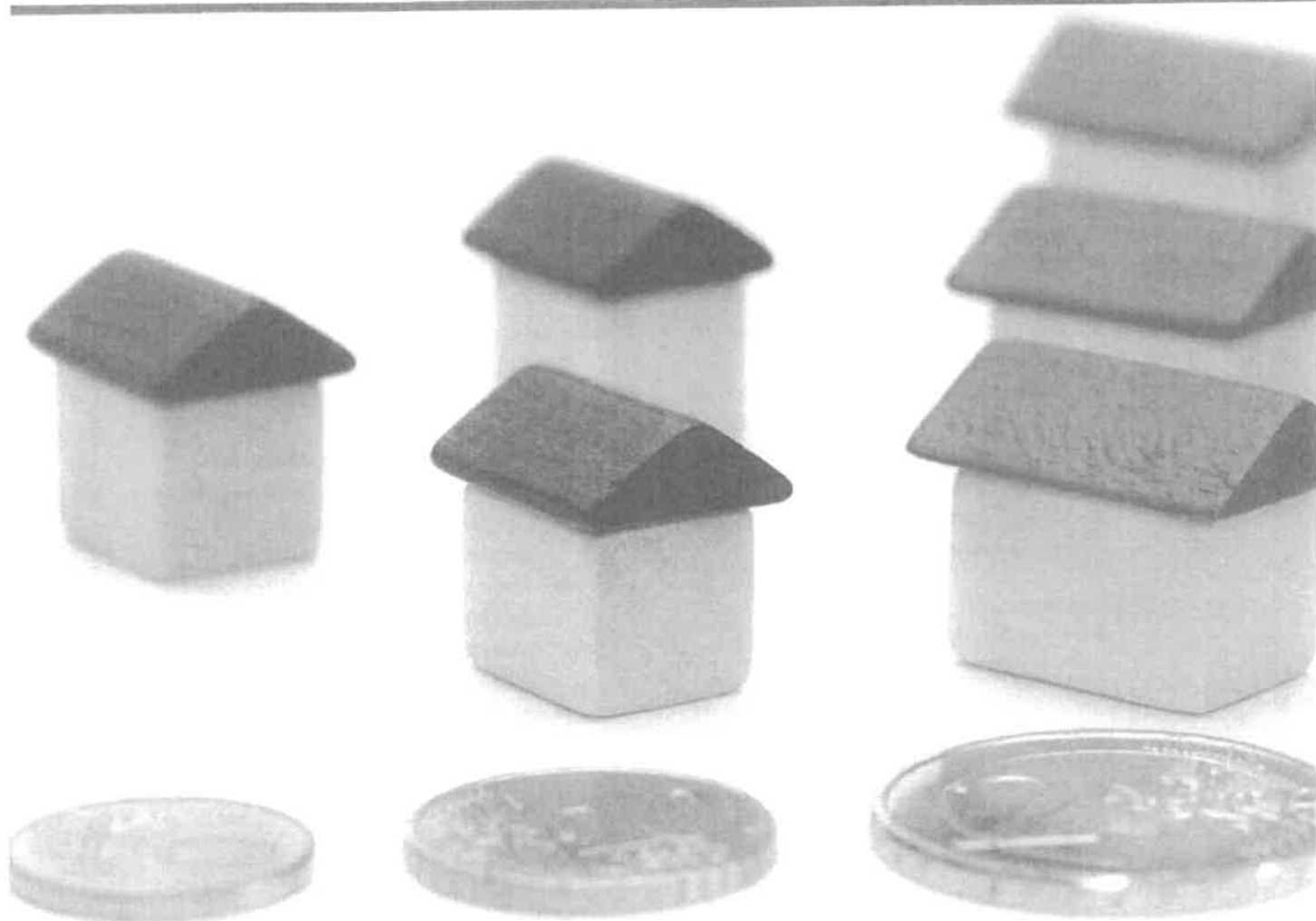
Démarches

- ✿ Vous mettre à disposition la documentation produite par la

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

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

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





Logement, mobilité et courrier



Je me déplace

Accompagnement :

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

Numérique :

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



Je gère mon énergie

Accompagnement :

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



J'ai besoin service postal

Accompagnement :

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

Numérique :

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



Je cherche une allocation logement

Accompagnement :

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

Numérique :

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

Démarches :

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

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



France Services est piloté par le Commissariat général à l'égalité des territoires, en collaboration avec neuf opérateurs nationaux



France Services est une politique publique pilotée par le Commissariat général à l'égalité des territoires et animée par la Banque des territoires de la Caisse des Dépôts



Crédits photos : ©CGET ; ©DR.

