

DOSSIER DE PRESSE

INAUGURATION FRANCE SERVICES DE VIEILLEVIGNE

LE 1^{er} DECEMBRE 2021





On vous accueille !

PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS

LES FRANCE SERVICES

Le réseau *France Services* est constitué d'espaces permettant aux habitants de rencontrer un accompagnement pour les principales démarches administratives en ligne. Créés à l'initiative du Ministère de la Cohésion des Territoires et des Relations avec les collectivités, ces structures doivent répondre à un Cahier de charges établi par l'Etat pour pouvoir bénéficier d'une labellisation.

***France Services* en chiffres**

Au troisième trimestre 2021, Il existe 1 745 espaces labellisés *France Services* en France. L'objectif est de doter chaque canton d'ici 2022. **En Loire Atlantique, 15 *France Services* sont à ce jour ouvertes. Vieillevigne a été la première structure labellisée au sud de la Loire, le 1^{er} avril 2021.**

Le réseau France Services poursuit trois objectifs :

- Une plus grande accessibilité des services publics au travers d'accueils physiques polyvalents
- Une plus grande simplicité des démarches administratives avec le regroupement en un même lieu des services de l'Etat, des opérateurs et des collectivités territoriales
- Une qualité de service 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

LE FONCTIONNEMENT

Défini par la « Charte nationale d'Engagement France Services », le fonctionnement d'une *France Services* doit répondre à plusieurs engagements :

1 – Œuvrer pour un service de qualité

- Des agents d'accueil et d'animation offrent un accueil physique et téléphonique dans chaque structure
- En « back office », les organismes signataires d'une convention avec le Réseau *France Services* désignent un correspondant référent, accessible directement par téléphone et par mail
- Les agents de la *France Services* facilitent la prise de rendez-vous et la circulation de l'information afin de répondre de façon efficace aux complexités administratives du quotidien
- Toutes les *France Services* offrent un point numérique avec accès libre et gratuit – y compris imprimante et scanner - permettant de réaliser les démarches administratives dématérialisées
- Toutes les *France Services* assurent un accueil dans un espace permettant de garantir la confidentialité
- Les agents d'accueil assurent à toute personne en difficulté avec l'outil informatique un accompagnement adapté à ses besoins
- *France Services* s'inscrit dans le maillage territorial de lutte contre le non-recours aux droits

2 – Œuvrer pour un service de proximité

- Le déploiement territorial des *France Services* se fait en cohérence avec le Schéma départemental d'amélioration et d'accessibilité des Services publics
- Les *France Services* fonctionnent également comme un espace de valorisation des initiatives locales institutionnelles, culturelles, associatives ou privées

3 – Œuvrer pour un Service mutualisé

- Plusieurs dispositifs sont mis en œuvre entre les *France Services* afin de permettre un travail en réseau
- Des audits « flash » et des reportings obligatoires sont imposés afin de garantir la qualité du service

4 – Former les Agents France Services

Les Agents d'accueil et d'animation sont formés par chaque opérateur afin d'être capables de :

- Assurer un accueil physique et téléphonique
- Informer et orienter les usagers et le cas échéant contacter la personne qui pourra leur apporter une réponse
- Effectuer des activités de médiation numérique entre usagers et services partenaires
- Accompagner les usagers dans l'exécution de leurs démarches numériques et aider à compléter leurs dossiers papier ou numériques
- Accompagner les usagers dans l'appréhension des outils numériques

5 – Valoriser France Services

Le réseau *France Services* fait l'objet d'actions de communication et promotion avec l'appui des Préfectures et des organismes partenaires.

LA FRANCE SERVICES DE VIEILLEVIGNE

Après un audit indépendant qui s'est déroulé le 16 mars 2021, la *France Services* de Vieillevigne a reçu la labellisation de l'Etat le 1^{er} avril 2021. Première structure labellisée dans le sud du département, elle a vocation à accueillir les habitants de la commune ainsi que des communes environnantes.

Les Horaires d'ouverture au public

	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi		Samedi			
Matin	09:00	12:00	09:00	12:00	09:00	12:00	09:00	12:00	09:00	12:00				
	03:00		03:00		03:00		03:00		03:00					
Après-midi	00:00	00:00	14:00	17:00	14:00	17:00	00:00	00:00	14:00	17:00	00:00	00:00		
	00:00		03:00		03:00		00:00		03:00					
Total	03:00		06:00		06:00		03:00		06:00				Total	24:00:00

Les Organismes partenaires

Neuf opérateurs nationaux partenaires :

- Pôle Emploi
- Caisse nationale d'allocations familiales (CAF)
- Caisse nationale d'assurance Maladie (Sécurité Sociale)
- CARSAT (Assurance retraite)
- Mutualité Sociale agricole (MSA)
- Ministère de la Justice (Centre départemental d'accès au droit)
- Direction générale de finances publiques (Service des Impôts)
- Préfecture (Carte grise)
- La Poste (démarches en ligne)



Les agents d'accueil et d'animation

Deux agents d'accueil et d'animation dédiés formés par les Services de l'Etat et les organismes partenaires assurent l'accueil et l'accompagnement du public.

Les Locaux

La *France Services* de Vieillevigne est installée dans les locaux de l'ancienne mairie, à proximité immédiate des services municipaux. Les locaux tout juste rénovés offrent un espace d'accueil et d'information, un point d'accès numérique équipé, ainsi qu'un bureau de confidentialité et de permanences. L'ensemble des espaces sont accessibles à personnes à mobilité réduite

L'entrée se fait par l'arrière de la mairie (en face de la salle Lamoricière)

Le Financement

L'Espace France Services bénéficie d'une subvention de fonctionnement de 30 000 €/an attribuée par l'Etat aux structures labellisées.

Les travaux de rénovation et l'équipement des locaux (informatique, téléphonie, mobilier) ont fait l'objet d'une subvention de 12 642,46 € au titre de la DETR 2021 (Dotation d'équipement des territoires ruraux)