

## FRANCE SERVICES

L'idée de rapprocher les services publics des Français, à moins de 20 mn de leur domicile, date de 2019. Les maisons FRANCE SERVICES, structures mises en place par le gouvernement, ont pris le relais des Maisons de Services Au Public (MSAP) généralisées à partir de 2016.

Pour être labellisées, ces structures doivent respecter une charte qui impose notamment la présence d'au moins deux agents polyvalents en permanence et un socle de services communs relevant de divers organismes :

- La Poste ;
- France travail
- La Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam) ;
- La Caisse nationale d'allocations familiales (Cnaf) ;
- La Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) ;
- La Mutualité sociale agricole (MSA) ;
- Les services de la Direction générale des Finances publiques (DGFiP) ;
- Des services du ministère de l'intérieur ;
- Des services du ministère de la justice.

De nouveaux services sont rajoutés depuis : Agence Nationale de l'Habitat, l'ANAH, avec France Rénov' et Chèque Energie, en 2023, et enfin l'URSSAF (*Soit 12 partenaires au total actuellement*). A ce jour, 2750 maisons « FRANCE SERVICES » ont été créées en France et 7100 agents y travaillent. Ces structures sont pilotées par le Ministère du Partenariat avec les Territoires et de la Décentralisation, et par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT). Les frais de personnels des maisons FRANCE SERVICES sont financés par la Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP).

### FRANCE SERVICES A PLATEAU DES PETITES ROCHES :

En janvier 2022, « La Poste » est labellisée *FRANCE SERVICES*. Les citoyens disposent, à partir de cette date, d'un lieu unique d'accueil situé à St Hilaire, et bénéficient de nouveaux locaux plus spacieux, appartenant à la Commune, d'un espace numérique (ordinateurs, imprimante, scanner) et d'un accompagnement pour les démarches administratives quotidiennes. Cette structure est dotée de deux emplois à 80% formés à l'accueil des usagers et en contact avec des référents auprès de chacun des partenaires. Ces agents n'ont pas le statut de fonctionnaires ; il n'existe pas de concours pour ces emplois, mais il faut avoir Bac + 3 (à la Poste). Les 2 personnels d'accueil sont payés par La Poste qui reçoit, en retour, une subvention de la Préfecture correspondant à un salaire.

Les 12 partenaires de FRANCE SERVICES participent aux frais de fonctionnement de la structure qui est prise en charge, principalement, par l'Etat.

Des statistiques concernant la fréquentation du service à Plateau des Petites Roches sont établies tous les ans par les personnels. **En 2024**, on note que 2898 **accompagnements** ont eu lieu durant l'année, soit une moyenne journalière de 11,5. Dans ces chiffres, il n'est pas tenu compte des opérations postales courantes (envoi de colis, affranchissements, retraits d'argent etc...).

Quels services ont bénéficié d'un accompagnement, en priorité ? (Statistiques 2024)

1. Services de La Poste (déclarations douanes-Banque Postale, identité numérique, applications téléphone...)
2. Aides aux déclarations d'impôts
3. CPAM, CAF, Dossiers de demande de retraite, pièces d'identité...

Quel Public était concerné ? (En 2024, par ordre d'importance)

- 1)Personnes qui n'ont pas de PC, ou d'imprimante,
- 2)Personnes ne sachant pas se servir d'un PC,
- 3)Personnes âgées

Agés des demandeurs ? (En 2024 et par ordre d'importance)

- 1)55 à 64 ans
  - 2)35 à 44 ans (plus jeunes, aussi mais, mais moins nombreux)
  - 3)65 à 74 ans
- Puis, 75 ans et plus.

Un ordinateur est mis à la disposition du public à l'entrée du local. Prendre RDV, si possible, pour une utilisation personnelle. Un autre ordinateur est prévu pour les accompagnements.

Un bureau annexe est mis à la disposition du public pour les RDV avec les assistances sociales, avec les conseillers des impôts (au moment des déclarations), pour les RDV avec la conciliatrice de justice, pour le PLIE (Plan LOcal pluriannuel pour l'Insertion et l'Emploi) et l'emploi suivi du RSA.

**A noter** que le TRI du courrier postal se fait au centre du Touvet. Le facteur passe 2 fois par jour à FRANCE SERVICES St Hilaire : le matin pour remettre les courriers ou colis qui n'ont pu être distribués la veille, et l'après-midi pour prendre les colis et courriers au départ, enregistrés au guichet.

Ces services ainsi que l'accueil sont très appréciés de la population du plateau.

**Adepal PPR – février 2025 –**

*Nous remercions les personnels de FRANCE SERVICES pour leur sympathique accueil et leur disponibilité.*

**En annexe, document officiel donnant des informations pratiques, et les horaires d'ouverture.**

