

PREFET DE LA CHARENTE-MARITIME

Préfecture

Secrétariat général

La Rochelle, le 16 décembre 2019

Direction de la
coordination et appui
territorial

Affaire suivie par
Yann TOUVERON
Tél. 05.46.27.43, 23

yann.touveron@charente-maritime.gouv.fr

Relevé de décision de la réunion du réseau France Services de Charente-Maritime du 12 décembre 2019

Personnes présentes :

- M. Jérôme AYMARD, sous-préfet de Jonzac ;
- Mme Claire LIAUD, TGI de Saintes,
- Mme Marion AMELIN, CDAD ;
- Mme Corinne LACOMBE, Groupe La Poste ;
- Mme Sylvie MONTAUT-LOPEZ, CIAS Saint-Jean-d'Angély ;
- Mme Patricia STAFFENT, CIAS Saint-Jean-d'Angély ;
- Mme Catherine BOUSSARIE, MSA de Charentes ;
- Mme Julie FAVOT, MSA des Charentes ;
- M. Emmanuel DIAS, MSAP de Tonnay-Charente ;
- Mme Madeleine VIAUD, MSAP de Cozes ;
- Mme Véronique BOISBLEAU, MSAP Maison Pop' de Montendre ;
- Mme Catherine NEUVIAL, CPAM ;
- Mme Mélanie SUPIOT-DAMPURE, CAF 17 ;
- Mme Laëtitia BLANCHARD, CAF ;
- M. Jean-Michel SAIZEAU, DDFIP ;
- Mme Monique MEYNARD, DDFIP ;
- Mme Isabelle DEMERY, CARSAT Entre-Ouest ;
- M. Eric FLITTI, CARSAT Centre-Ouest ;
- Mme Isabelle LISAU, Pôle Emploi ;
- M. Nicolas MOREAU, Pôle Emploi ;
- M. Yann TOUVERON, Préfecture.

1- Point sur les structures labellissables et sur les futures labellisations

Le Premier Ministre a annoncé la liste des 460 structures labellissables au 1^{er} janvier 2020, dont 56 en Nouvelle-Aquitaine et 9 en Charente-Maritime. A l'issue d'un audit rigoureux sur la qualité de services et la grille des critères France Services, il s'agit de : Médis, Saint-Martin-de-Ré, Tonnay-Charente (fixe et mobile), Cozes, Marennes, Montendre, Jonzac et Saint-Jean-d'Angély.

D'autres labellisations pourront intervenir de manière continue jusqu'à la fin de 2022, dès que les critères seront respectés et après une visite d'audit et la réalisation des formations prévues.

2- Préparation des formations des agents polyvalents des 9 structures

- **la formation métiers** (organisation Préfecture et institut 4.10), dispensée par l'ensemble des 9 partenaires nationaux, se déroulera les **18, 19 et 20 décembre** dans les locaux de la MSA à Saintes et se décomposera en 2 modules : présentation de l'offre de services et maîtrise des sites web ; sensibilisation aux démarches dans différentes situations de vie et résolution de cas pratiques.
- **la formation socle commun** (organisation CNFPT), dispensée au travers de modules en présentiel de 2,5 jours et de MOOC/webinaires obligatoires, porte sur la qualité de l'accueil, la relation à l'utilisateur et la sensibilisation à la médiation numérique. Cette formation se déroulera à Saintes les **6, 7 et 8 janvier 2020** au Lycée agricole.

- La maîtrise des différents outils numériques qui composeront le bureau virtuel de l'agent (outils de reporting, bureau virtuel et Administration +) fera l'objet d'un webinaire conjoint, organisé par le CNFPT et les experts numériques de la Banque des territoires de la Caisse des dépôts. Les agents y assisteront depuis leur poste de travail, à des dates et horaires fixés.

3- Présence des partenaires auprès des Maisons France Services

Afin d'assurer des échanges et un soutien efficace aux agents des Maisons France Services, une double liste est portée en annexe

- **liste des référents back-office des opérateurs.** Comme indiqué dans la convention, « les partenaires désignent un ou plusieurs correspondant(s) accessible par téléphone et par mail directs, pour résoudre les cas les plus complexes (urgence, blocage administratif) ».
- **liste des formateurs de la formation métier.**

La visioconférence sera obligatoire dans les MFS d'ici 2022. Ce déploiement est confié à la Banque des territoires. Néanmoins en Charente-Maritime, plusieurs initiatives sont déjà à noter :

- Pôle Emploi développe déjà avec les demandeurs d'emploi un système efficace et simple ;
- la MSAP de Montendre a développé des échanges en visio avec la CAF et la CARSAT, sur RDV et dans un espace de confidentialité.

Ces initiatives et les échanges de bonnes pratiques avec les autres Maisons du réseau France Services sont encouragées pour développer un outil fiable et peu onéreux.

4- Autres points évoqués

Outils numériques

La Banque des territoires va envoyer aux Maisons France Services un lien d'inscription à la plateforme France Services. Trois nouveaux outils seront mis à disposition des agents polyvalents dès le 1^{er} janvier 2020 :

- **le bureau de l'agent polyvalent :** il s'agit d'une page d'accueil composée des principaux liens nationaux d'accès aux sites internet institutionnels pour la réalisation des démarches et l'information normative et administrative.
Administration + : il s'agit d'une messagerie sécurisée qui permet à l'agent d'accueil de communiquer avec les partenaires de France services pour les dossiers complexes, de transmettre des pièces jointes et d'obtenir une réponse dans un délai maximum de 72h.
- **l'outil de reporting (saisie unitaire).** La Caisse des dépôts a intégralement refondu l'outil de reporting MSAP.

Communication

Une communication nationale va être lancée pour faire connaître le réseau France Services. Elle sera relayée au niveau de la Charente-Maritime, en particulier par des inaugurations des Maisons France services courant janvier. Les Maisons recevront par ailleurs des éléments de signalétique : kakemono interne, plaque externe, plaquettes de communication. Le logo 'France Services' est joint à l'envoi.

Convention départementale

Un modèle de convention départementale France Services est joint à ce relevé de décisions. Il s'agit d'un document unique qui sera signé par le Préfet, les représentants des gestionnaires France Services (les Maisons) et les 9 partenaires France Services, d'ici le 30 janvier 2020. Il comprendra les annexes suivantes : charte nationale d'engagement, bouquet de services, accord cadre, modalités de gestion de chaque structure, tableau des référents, mandat d'un aidant réalisant des démarches administratives numériques au bénéfice d'une personne aidée.

Pour le Préfet,
Le sous-préfet de Jonzac,
Référént départemental accessibilité aux services publics,


Jérôme Aymard