

Communiqué de presse

France Services : pour plus de proximité avec les habitants

Le réseau France Services a pour ambition de faciliter les démarches administratives des usagers sur tout le territoire. Ce service favorise une plus grande accessibilité, une plus grande simplicité et une qualité de services renforcée. Afin de présenter ce dispositif et ce lieu d'informations ouvert à Derval, la communauté de communes vient de réaliser et de mettre en ligne sur son compte YouTube une vidéo explicative des différents services proposés.

Une labellisation nationale

La création du nouveau réseau France Services a été annoncée par le Président de la République en avril 2019. Une circulaire du Premier Ministre, datant du 1er juillet 2019, en a précisé les objectifs ainsi que les conditions d'obtention du label. L'objectif était d'améliorer le dispositif existant des maisons de services au public (MSAP), qui sont de niveaux très différents afin d'enlever leur niveau général avec un panier commun de services.

Les Préfets de départements ont eu à mener un audit des structures de leur territoire afin de déterminer celles dont le niveau de prestation et de qualité de service répond au cahier des charges fixé par le Gouvernement, afin de labelliser une première vague de structures France Services au 1er janvier 2020.

En Loire-Atlantique, seules les communes de Riailé et de Derval ont reçu ce label à cette date.

Ce nouveau modèle d'accès aux services publics se caractérise par :

- le retour du service public au cœur des territoires : chaque usager doit pouvoir, à terme, accéder à un Espace France Services en moins de trente minutes.
- un **service public moderne**, qui conjugue toutes les potentialités du numérique, à l'heure où la fibre se déploie, tout en offrant un service public à visage humain. France Services, c'est d'abord la présence physique à Derval de **deux agents d'accueil formés et disponibles** pour être à l'écoute, rassurer et aider les usagers dans leurs démarches.
- un **lieu agréable et convivial**, qui donne accès à une gamme élargie de services.

De la MSAP (Maison de services au public) à France Services

Suite à la décision de l'Etat de fermer la Trésorerie de Derval fin 2017 et eu égard au Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Au Public, le Conseil Communautaire a, par délibération du 14 décembre 2017, décidé d'engager auprès de l'Etat la labellisation d'une Maison de Services Au Public (MSAP) à Derval afin de garantir la proximité des services à la population du bassin de vie de Derval.

Ouvert depuis le mois d'avril 2018, la MSAP alors devenue espace France Services a pour mission d'accueillir, d'orienter et d'aider les usagers dans leurs relations avec les administrations et les organismes publics en assurant un accompagnement personnalisé et en permettant des démarches administratives facilitées, notamment grâce à l'administration en ligne.

France Services, c'est d'abord la présence physique de deux agents polyvalents. Elles sont en charge de l'accueil et de l'accompagnement des usagers dans l'accomplissement de démarches en ligne. Pour garantir un accueil de qualité, les agents ont eu une formation spécifique et bénéficient de mises à niveau régulières pour suivre l'évolution des législations et des services en ligne.

Une réponse à des besoins émergents

Depuis son ouverture en avril 2018, la MSAP de Derval a accueilli plus de 16 000 usagers. Les situations ont tendance à se complexifier pour certains avec la dématérialisation des démarches administratives. En conséquence, les agents prennent plus de temps qu'auparavant pour accompagner et aider les usagers à réaliser certaines démarches.

Les permanences et partenaires institutionnels

Neuf services publics sont représentés au sein de France Services à Derval avec des agents formés à répondre aux questions afférentes aux opérateurs partenaires : Ministère de l'Intérieur, Direction générale des finances publiques, Ministère de la Justice, la Caisse nationale de l'Assurance maladie, la Caisse nationale d'Assurance retraite, la Caisse nationale d'Allocations familiales, Pôle Emploi, la Mutualité sociale agricole, le groupe La Poste.

En complément de ces organismes nationaux, France Services propose également à ses usagers de découvrir les actions et services mis en place par les collectivités territoriales locales (location de vélos à assistance électrique, autopartage...).

Les autres services proposés

- Un accompagnement personnalisé pour aider à comprendre des documents, consulter ou constituer votre dossier, créer un compte, réaliser vos démarches en ligne ...,
- Un ilot numérique aménagé pour consulter les services en ligne des partenaires,
- Un espace confidentiel (en cours d'aménagement pour pouvoir être reçu par un opérateur en visio quand une situation le nécessite).

L'espace France Services compte plus d'une vingtaine de partenaires ou d'organismes présents œuvrant notamment dans le domaine du social, la santé, l'emploi ou l'habitat.

ADMR : Bureaux ouverts tous les jours de 9h00-12h30 / 13h30-17h00 - Service à la personne et aide à domicile. 02 40 07 81 67 / paysdelamee@fede44.fr

OPASS : Permanences les mardi et jeudi de 8h00 à 8h30 - Soins infirmiers. 02 40 07 01 24
secretariat@csiopass.fr

EDS (Assistants sociales) - Permanences sur RDV 02 40 79 40 76

UNITE EMPLOI - Allocataires RSA Permanences sur RDV 02 40 79 73 20

MISSION LOCALE - La conseillère reçoit les jeunes de 16 à 25 ans RDV 02 40 81 82 26

MSA - Médecine du travail - Service social - Permanences sur RDV 02 51 36 88 88 (si particulier) - 02 40 41 39 79 (si entreprise)

SMIE - Médecine du travail - sur RDV 02 40 28 01 42

UNE FAMILLE UN TOIT - association d'accompagnement à la personne 02 40 97 08 68
ACPM -(Insertion par l'emploi) - 02 40 28 09 70
A.D.DE.V.A. 44 - Association de Défense des Victimes de l'**Amiante** - 02 40 81 82 26 pour mise en relation - 3ème mercredi de chaque mois après-midi
ADIE Pays de la Loire - Mobilité - Prêt d'honneur - RDV 09 69 32 81 10 - 2ème jeudi matin du mois
ADIL 44 - Aides et conseils juridiques logement - RDV 02 40 89 30 15 - adil44.fr - 3ème jeudi matin de chaque mois
AMC - Tests psychotechniques permis de conduire - 06 99 22 18 15 - dernier lundi après-midi du mois
ANTS - Agence nationale des titres sécurisés (permis de conduire, cartes grises...)
CAF - Caisse d'Allocations Familiales - Travailleur social - Jeudi après-midi - RDV 32 30
CAP FORMATION - Formation professionnelle et coaching - 09 72 22 10 74 - RDV deuxième mardi après-midi du mois.
CARSAT - Assurance retraite - RDV sur : lassuranceretraite.fr ou 39 60
CCAS - PSYCHOLOGUE - Permanence sur RDV le mercredi - RDV 06 84 12 71 37
CLIC DU PAYS DE CHATEAUBRIANT - Centre local d'information et de coordination pour les personnes âgées de plus de 60 ans - 02 28 04 05 85 - 1er mardi après-midi du mois
CPAM - assurance maladie - RDV sur ameli.fr ou au 36 46
DRFIP - Direction régionale des finances publiques - RDV 02 40 55 67 00
FEPEM - Particuliers employeurs - RDV 09 72 72 76
MDA - Maison des Adolescents - 02 40 51 55 60 - RDV le lundi matin
OPAH CITEMETRIE - 02 85 52 33 31 - le mercredi après-midi.
POLE EMPLOI - chargé de l'emploi - RDV 39 49
SAGE FEMME - 02 40 55 88 88 - 2ème et 4ème jeudi de chaque mois
VACANCES & FAMILLES - RDV 02 40 46 47 68
TRANSITIONS PRO Pays de la Loire - Le Projet de transition professionnelle (PTP) remplace le Congé individuel de formation RDV 02 40 20 28 00 - un vendredi par mois

En période de COVID 19, il est obligatoire de téléphoner avant de se déplacer pour prendre un rendez-vous soit auprès de l'accueil de l'espace France Services soit auprès des organismes concernés.

Découvrez l'espace France Service à Derval au travers d'une vidéo : <https://youtu.be/VLN36Q5VqTs>

La parole à

Philippe Dugravot, Vice-président en charge du Personnel, de l'Administration générale et de la Mutualisation à la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval.

"Le dispositif *France Services* est une ambition. Il doit permettre désormais à tous les citoyens, grâce à une organisation modernisée, d'accéder aux principaux services publics dont chacune et chacun peut avoir besoin sur notre territoire. Dotés des outils numériques les plus performants, les agents en charge de ce service public ont été formés à la mission d'accueil pour apporter une réponse de proximité et à visage humain. Animés par le souci constant de l'efficacité dans le respect de la confidentialité, ils sont en mesure d'apporter des réponses claires dans des domaines divers et souvent complexes de la vie quotidienne. C'est ainsi qu'à chaque situation individuelle, nos concitoyens trouveront auprès de l'Espace France Services une réponse adaptée. Prenant appui sur le partenariat le plus large, la Communauté de Communes Châteaubriant-Derval a tenu à faire de votre Espace France Services un véritable « lieu ressources » où s'exerce pleinement la démocratie locale au service de nos concitoyens. Être responsable, c'est être capable d'apporter une réponse ! L'espace « France Services » est là pour cela."

CONTACT

France Services
14 rue de la Garlais 44590 Derval
02 40 81 82 26
msap@cc-chateaubriant-derval.fr

Horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.