

Les France Services du Département du Nord



Présentation du réseau France Services

France Services est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.

Ce guichet unique, qui rassemble déjà 10 partenaires de l'État, est aussi un espace d'innovation. A l'initiative des acteurs locaux, France Services permet de créer un lieu de vie, une maison commune qui propose une offre nouvelle de services culturels, économiques ou éducatifs.



Les opérateurs FS

Un bouquet de services lié à 10 opérateurs

- Démarches administratives du quotidien liées à la santé, la famille, la retraite ou l'emploi,
- Aide au renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise,
- Déclaration de revenus, appropriation du prélèvement à la source,
- Accompagnement de l'utilisateur dans l'accès au droit,
- et les services postaux



pôle emploi



Le réseau France Services poursuit trois objectifs :

- **Une plus grande accessibilité des services publics au travers des accueils physiques polyvalents ou des services publics itinérants,**
- **Une plus grande simplicité des démarches administratives avec les regroupements en un même lieu, physique ou itinérant, des services de l'Etat, des opérateurs et des collectivités territoriales,**
- **Une qualité de services substantiellement renforcée avec la mise en place d'un plan de formation (via le CNFPT), d'agents polyvalents et la définition d'un panier de services homogènes dans l'ensemble du réseau France Services.**

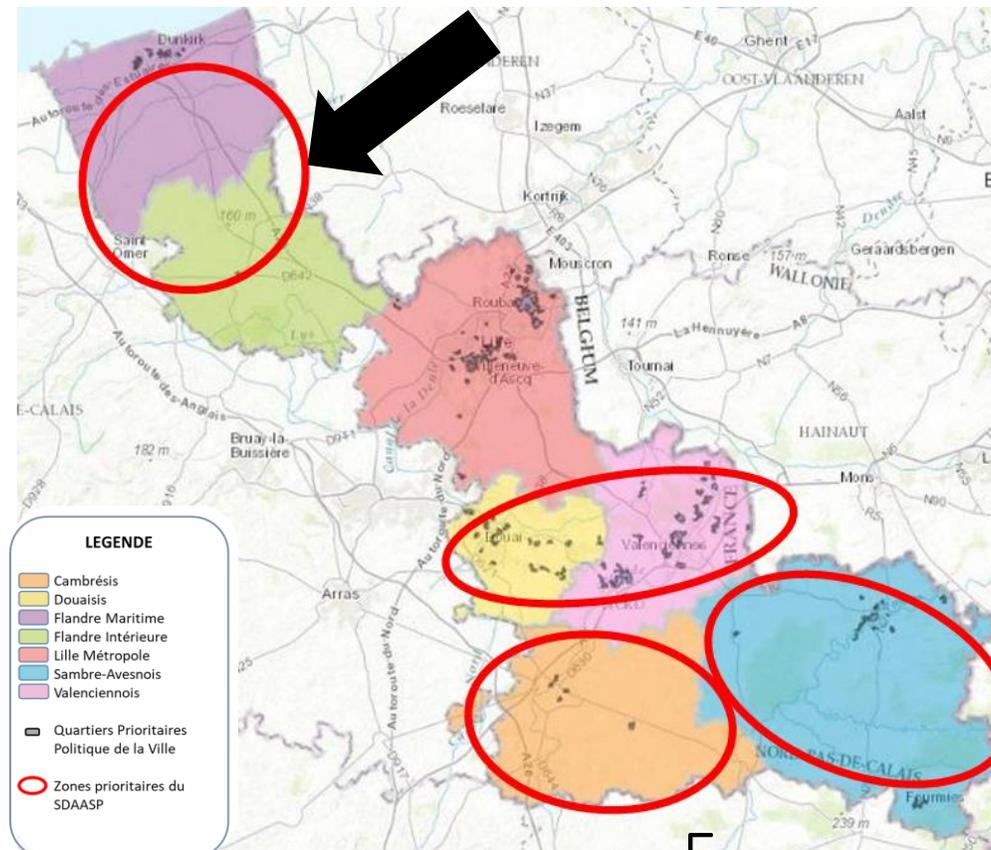
Le Département du Nord, chef de file des solidarités humaines et des territoires, porte six de ces Maisons France Services et propose en leur sein une offre enrichie liée aux Points Relais Autonomie, à la Maison Départementale de l'Insertion et de l'Emploi.

Parmi celles-ci, les trois « Maison bleue itinérante » de l'Avesnois, du Cambrésis et du Douaisis sont nées de la volonté de développer l'itinérance en milieu rural et en quartier de la politique de la ville.

Les France Services portées par le Département du Nord

Territoire prioritaire du SDAASP

- Situées dans les territoires ruraux et dans les QPV du bassin minier du Nord. Des territoires marqués par des poches de difficultés sociales et une raréfaction des services publics
 - Cohérence avec le Plan d'Actions Départemental en faveur de la Mobilité Rurale
- ➔ Souhait de poursuivre le maillage du territoire départemental par de nouvelles offres itinérantes suite au succès de l'Avesnois et plus récemment du Cambrésis et du Douaisis



5

L'offre enrichie des France Services Départementales

- Des France Services équipées pour l'accueil du public, notamment les personnes à mobilité réduite
- Une offre enrichie par les services propres au Département:
 - Point Relais Autonomie
 - Antenne de la Maison Départementale de l'Insertion et de l'Emploi



**Maison
Départementale
Insertion
Emploi**

LES FRANCE SERVICES portées par le Département du Nord

En 2020, 10 France Services (FS) ont été labellisées dans le Nord. Parmi celles-ci figurent les 4 FS du Département (Hondschoote, Le Cateau-Cambrésis, Bruay-sur-l'Escaut, l'itinérance dans l'Avesnois).

Le Comité de pilotage départemental France Services du 1^{er} octobre 2020 a validé la proposition de la Préfecture de labelliser 10 France Services supplémentaires.

Pour le Département du Nord, deux nouvelles offres viennent de démarrer :

- La FS itinérante du Cambrésis le 23 novembre 2020.
- La FS itinérante du Douaisis le 11 janvier 2021.
- Un nouveau projet est en construction dans les Flandres.

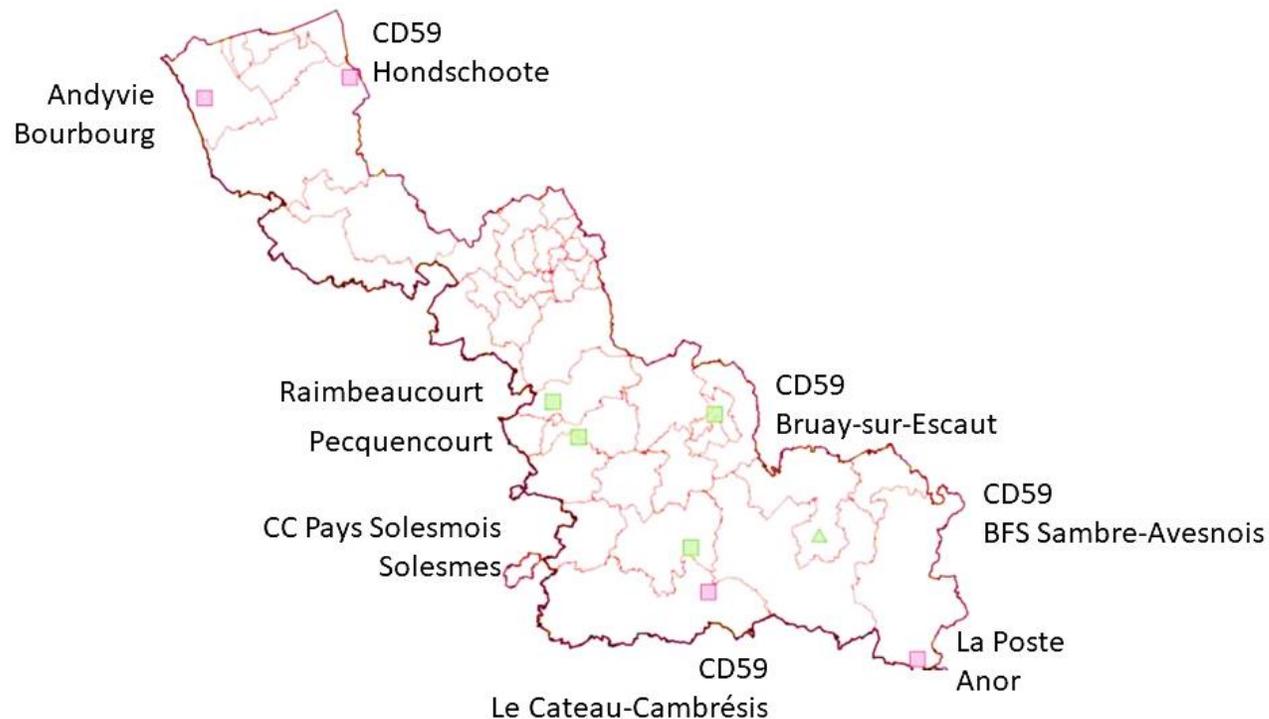


Pour toutes
vos démarches,
**LE DÉPARTEMENT
EST LÀ !**

Emploi
Allocations Santé
Démarches en ligne
Carte grise
Handicap
Retraite Déclaration
d'impôts...



Structures France Services labellisées au 1^{er} janvier 2020



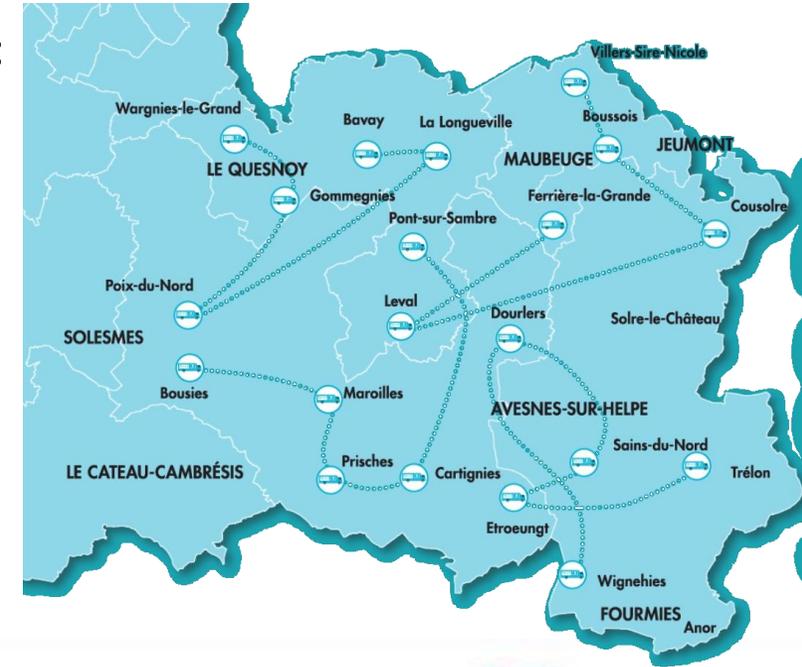
Carte des itinérances des France Services mobiles

Les France Services itinérantes desservent 20 communes réparties sur l'ensemble de leur arrondissement respectif, à raison d'une journée par mois dans chaque commune.

Carte de l'itinérance du Douaisis:



Carte de l'itinérance de l'Avesnois:



Carte de l'itinérance du Cambrésis:



LE PROJET FRANCE SERVICES ITINERANTE DES FLANDRES

Fort du succès rencontré par ces nouvelles offres, le Département souhaite développer une offre similaire sur le territoire des Flandres. L'objectif est que cette nouvelle offre itinérante soient labellisées et mise en place à la fin du second trimestre 2021. Cela permettra de contribuer significativement à l'amélioration de l'accès pour tous aux principaux services de la vie courante, publics ou privés et de renforcer l'accessibilité aux services, dans ce secteur prioritaire du SDAASP.



HORAIRES D'OUVERTURE

FS Fixes:

- Du lundi au Jeudi 9h00/12h00 14h00/17h00
- Le vendredi 09h00/13h00 14h00/16h00

FS itinérantes:

- Lundi : 9h30 – 12h30 / 13h30 – 16h00 → 5,5 h
- Mardi : 9h30 – 12h30 / 13h30 – 16h00 → 5,5 h
- Mercredi : 9h30 – 12h30 / 13h30 – 16h00 → 5,5 h
- Jeudi : 9h30 – 12h30 / 13h30 – 16h00 → 5,5 h
- Vendredi : 9h00 – 13h00 → 4 h

(Horaires décalés les jours de marché (jusque 13h))



Projet en cours: LE TÉLÉSERVICE PUBLIC

Comment mieux accompagner l'utilisateur dans ses démarches administratives grâce à la visio-assistance dans les espaces France Services du Département du Nord ?

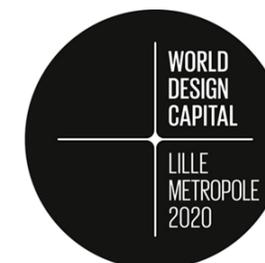


ENJEU :

- Passer d'un accueil simple de premier niveau à un accueil sur mesure de résolution de démarches administratives grâce à la mise en relation en visio avec l'opérateur (sans avoir à se déplacer).

DÉFIS À RELEVER :

- Identifier quand la visio est l'outil ad hoc pour répondre aux besoins des usagers, calibrer l'outil et accompagner les usagers dans l'utilisation de cet outil (notamment sujet de l'illectronisme)
- Acculturer les chargés de relation usagers et opérateurs à l'usage de la visio en tant que mode de relation directe à l'utilisateur
- Impliquer les opérateurs pour faire de ce « rendez-vous visio » un temps de qualité de service public



4 DEMI-JOURNÉES - 4 ÉTAPES :

- 1^{ère} étape : écoute des besoins et attentes des usagers
- 2^{ème} étape : détermination de la problématique à traiter
- 3^{ème} étape : création d'idées
- 4^{ème} étape : prototypage de une/deux/trois idée(s)

« FAIRE VOIR » AU PUBLIC ET EXPÉRIMENTER

- Accueil des visiteurs pour expliquer la démarche de codesign
- Proposition de participation aux ateliers (selon conditions sanitaires)
- Mise à disposition d'une boîte à idées / post-it / gommettes



Contact :

[Edouard Hayaume, Chef de projet France Services: edouard.hayaume@lenord.fr](mailto:edouard.hayaume@lenord.fr)

[Myriame Vermeire, Cheffe de projet SDAASP: myriam.vermeire@lenord.fr](mailto:myriam.vermeire@lenord.fr)





Pour toutes vos démarches,
LE DÉPARTEMENT EST LÀ !



Pour toutes vos démarches,
LE DÉPARTEMENT EST LÀ !



Suivez-moi sur
info.lenord.fr

80-90

EH-513-AH

LE DÉPARTEMENT EST LÀ !